

**LA ADMINISTRACIÓN Y SU
CONTRIBUCIÓN EN LA EMPRESA
Y EL SECTOR EDUCATIVO**



ISBN: 978-607-5893-34-1



9 786075 893341

LA ADMINISTRACIÓN Y SU CONTRIBUCIÓN EN LA EMPRESA Y EL SECTOR EDUCATIVO

AUTORES

García Quintero Alejandro, Maldonado Beltrán Marcelino, Lara Morales Anselmo, Zamudio Prieto Angel René, Barrientos Hernández Luz Elena, Uscanga Hernández Veronica, Ramón Vila María de Jesús Cecilia, Flores Muñoz Luis, Salgado Morales Evelyn, Franco Cruz Zandra Elizabeth, González Naranjo Blanca Flor, Severino Parra César Augusto, Larrañaga Jauregui Isidra Irene, Andrade Hernández Saul Benjamin, Ricarte Montaña Victor Manuel, Mercado Herrera Alba, Medina Sánchez Roberto Ángel, Gutiérrez Montero María Luisa, Mendoza Villegas Jesús, Gutiérrez Miranda Rocío, Vizarratea Ricardez Sixto Antonio, Franco Rodríguez Lizzett Jazmín, Ortuño García Antonia Hibert, Rivera López Arturo, Pérez Hernández Irma, Oliveras Baxin Gabriel

EDITORIAL

©RED IBEROAMERICANA DE ACADEMIAS DE INVESTIGACIÓN A.C. 2024



EDITA: RED IBEROAMERICANA DE ACADEMIAS DE INVESTIGACIÓN A.C.
DUBLÍN 34, FRACCIONAMIENTO MONTE MAGNO
C.P. 91190. XALAPA, VERACRUZ, MÉXICO.
CEL 2282386072
www.redibai.org
redibai@hotmail.com

ISBN: 978-607-5893-34-1



Sello editorial: Red Iberoamericana de Academias de Investigación, A.C.
(978-607-5893)

Primera Edición, Xalapa, Veracruz, México.

No. de ejemplares: 2

Presentación en medio electrónico digital

Formato PDF 10 MB

Fecha de aparición 19/12/2024

ISBN 978-607-5893-34-1

Xalapa, Veracruz. México a 13 de diciembre de 2024

DICTAMEN EDITORIAL

La presente obra fue arbitrada y dictaminada en dos procesos; el primero, fue realizado por el **COMITÉ EDITORIAL RED IBEROAMERICANA DE ACADEMIAS DE INVESTIGACIÓN A.C.** con sede en México; que sometió a los capítulos incluidos en la obra a un proceso de dictaminación a doble ciego para constatar de forma exhaustiva la temática, pertinencia y calidad de los textos en relación a los fines y criterios académicos de la misma, cumpliendo así con la primera etapa del proceso editorial. El segundo proceso de dictaminación estuvo a cargo del **COMITÉ CIENTÍFICO RED IBEROAMERICANA DE ACADEMIAS DE INVESTIGACIÓN A.C.**; donde se seleccionaron expertos en el tema para la evaluación de los capítulos de la obra y se procedió con el sistema de dictaminación a doble ciego. Cabe señalar que previo al envío a los dictaminadores, todo trabajo fue sometido a una prueba de detección de plagio. Una vez concluido el arbitraje de forma ética y responsable y por acuerdo del Comité Editorial y Científico de la Red Iberoamericana de Academias de Investigación A.C. (REDIBAI), se dictamina que la obra **“LA ADMINISTRACIÓN Y SU CONTRIBUCIÓN EN LA EMPRESA Y EL SECTOR EDUCATIVO”** cumple con la relevancia y originalidad temática, la contribución teórica y aportación científica, rigurosidad y calidad metodológica, actualidad de las fuentes que emplea, redacción, ortografía y calidad expositiva.

Dr. Daniel Armando Olivera Gómez

Director Editorial

Sello Editorial: Red Iberoamericana de Academias de Investigación, A.C.

(978-607-5893)

Dublín 34, Residencial Monte Magno

C.P. 91190. Xalapa, Veracruz, México.

Cel 2282386072

Xalapa, Veracruz. México a 19 de diciembre de 2024

CERTIFICACIÓN EDITORIAL

RED IBEROAMERICANA DE ACADEMIAS DE INVESTIGACIÓN A.C. (REDIBAI) con sello editorial **No. 978-607-5893** otorgado por la Agencia Mexicana de ISBN, hace constar que el libro **“LA ADMINISTRACIÓN Y SU CONTRIBUCIÓN EN LA EMPRESA Y EL SECTOR EDUCATIVO”** registrado con el **ISBN 978-607-5893-34-1** fue publicado por nuestro sello editorial con fecha de aparición del 19 de diciembre de 2024 cumpliendo con todos los requisitos de calidad científica y normalización que exige nuestra política editorial.

Fue evaluado por pares académicos externos y aprobado por nuestro Comité Editorial y Científico.

Todos los soportes concernientes a los procesos editoriales y de evaluación se encuentran bajo el poder Editorial de **RED IBEROAMERICANA DE ACADEMIAS DE INVESTIGACIÓN A.C. (REDIBAI)**, los cuales están a disposición de la comunidad académica interna y externa en el momento que se requieran.

La normativa editorial y repositorio se encuentran disponibles en la página **<http://www.redibai-myd.org>**

Doy fe.

Dr. Daniel Armando Olivera Gómez

Director Editorial

Sello Editorial: Red Iberoamericana de Academias de Investigación, A.C.
(978-607-5893)

Dublín 34, Residencial Monte Magno

C.P. 91190. Xalapa, Veracruz, México.

Cel 2282386072

LA ADMINISTRACIÓN Y SU CONTRIBUCIÓN EN LA EMPRESA Y EL SECTOR EDUCATIVO

ÍNDICE:

INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y SU APLICACIÓN EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE EN LOS ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RÍO	3
CAPÍTULO II IMPACTO DE LA EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA EN LA INSTRUMENTACIÓN DIDÁCTICA DE LOS PROFESORES DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RÍO	13
CAPÍTULO III LA NECESIDAD DE MANEJAR DIFERENTES TIPOS DE REDES DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONALES, TOMANDO EN CUENTA EL MODELO DE ORGANIZACION	25
CAPÍTULO IV LA IMPORTANCIA DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y COMO INFLUYE EN LA EMPRESA EN LA ACTUALIDAD	37
CAPÍTULO V LA GESTION DE CALIDAD COMO FACTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL	45
CAPÍTULO VI LOGÍSTICA, OPERACIÓN PORTURIA Y DESPACHO ADUANERO DEL COMERCIO EXTERIOR EN EL PUERTO DE VERACRUZ	54
CAPÍTULO VII LAS FINTECH EN MEXICO	74
CAPÍTULO VIII LA SEGURIDAD EMPRESARIAL COMO FACTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL	82
CAPÍTULO IX LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO FACTOR DEL DESARROLLO EMPRESARIAL	93

INTRODUCCIÓN

El propósito de la administración de una empresa o de una institución educativa, se ha pensado o se tiene la idea de que es: cuidar los recursos materiales, humanos y económicos con los que cuentan, realizar el llenado de documentos bajo un exagerado burocratismo, cumplir con los horarios, gestionar recursos para la empresa o escuela, etc. aunado a esto, se asignan las funciones directivas a personas que no siempre están preparadas para esa función, en consecuencia, no se tienen los resultados esperados. Esto suele traer pesimas consecuencias tanto para la escuela como para la empresa.

En el sector educativo se acentúa aún más este problema, muchas veces encontramos que las oportunidades directivas les son asignadas a personas que son buenos catedráticos, pero esto no garantiza que sean buenos directivos. En la empresa la asignación suele ser mas eficiente.

En este libro se pretende proyectar a través de 9 capítulos la importancia de la administración y la contribución que tiene tanto para la empresa como para el sector educativo.

Esperamos que su lectura sea de mucho provecho, y que los trabajos de investigación de estos 25 autores de diferentes Tecnológicos adscritos al TECNM y de la Universidad Veracruzana te dejen un aprendizaje significativo que se traduzca en conocimiento de como ser un buen administrador de empresas de diferentes giros, incluyendo por supuesto, el sector educativo.

LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y SU APLICACIÓN EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE EN LOS ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RÍO.

LIC. García Quintero Alejandro

PTC TECNM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.
alejandrogarcia@bdelrio.tecnm.mx

MC. Maldonado Beltrán Marcelino

PTC TECNM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.
marcelinomaldonado@bdelrio.tecnm.mx

LIC. Lara Morales Anselmo

PTC TECNM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.
anselmolara@bdelrio.tecnm.mx

INTRODUCCIÓN.

El Instituto Tecnológico de Boca del Río (ITBoca), es un organismo público federal que se ubica en el Estado de Veracruz, en la Ciudad de Boca del Río; la institución fue fundada el 1 de septiembre de 1975 su misión es la de contribuir a la conformación de una sociedad más justa, humana y con amplia cultura científico-tecnológica, mediante una educación equitativa en su cobertura y de alta calidad, cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propios. Su objetivo es realizar Investigación científica y tecnológica para el avance del conocimiento y formar profesionales e investigadores aptos para la aplicación y generación de conocimientos para la solución de problemas: mejorar la producción industrial y de servicios, el aprovechamiento social de los recursos naturales, y elevar la calidad de vida de su comunidad. Está adscrito al Tecnológico Nacional de México (TecNM), entidad encargado de coordinar la prestación de los servicios de educación superior tecnológica a nivel nacional¹ mediante la expedición de normas pedagógicas, contenidos, planes y programas de estudio, métodos y materiales didácticos, así como mediante la difusión y vigilancia de su cumplimiento.

El Tecnológico Nacional de México (TecNM) en el 2008 realiza ajustes a su Modelo Educativo para responder a los retos que demanda la cuarta revolución industrial y coadyuvar en la transformación el país, el nuevo modelo tiene entre otros objetivos, el formar profesionales íntegros, competitivos, socialmente comprometidos y emprendedores, que cuenten con los conocimientos y competencias profesionales para afrontar los nuevos retos que trae consigo el cambio tecnológico, la nueva sociedad del conocimiento y la industria 4.0.

¹ Planteles en el país 126 Institutos Tecnológicos Federales, 122 Institutos Tecnológicos Descentralizados y 6 Centros de Investigación y Desarrollo (García, Alejandro s/f) recuperado <https://sne.tecnm.mx/public/institutos>.

Uno de los desafíos que presenta el Modelo Educativo para el Siglo XXI en el Tecnológico Nacional de México es el incremento de la cobertura con calidad, la pertinencia de la oferta educativa, la profesionalización de los egresados y el desarrollo regional, considerando que los estudiantes reciban una formación integral, humanista, con valores y alto sentido social, en la que adquieran los conocimientos, competencias y habilidades para desarrollar sus propias empresas o incorporarse con éxito al campo profesional, sustentados en tres dimensiones: Filosófica, académica y organizacional.

JUSTIFICACIÓN.

La oferta educativa de Instituto Tecnológico de Boca del Río a nivel superior, es de dos licenciaturas y seis ingenierías basados sus programas en competencia profesional, el diagnóstico de las competencias profesionales previas y las competencias que se requieren en el programa del plan de estudios objeto del estudio de investigación en el periodo agosto-diciembre del año 2024 del programa de administración requiere identificar las tecnologías de la información en el proceso de aprendizaje de los estudiantes, la dimensión académica del modelo de competencias profesionales que asume los referentes teóricos de la construcción del conocimiento, del aprendizaje significativo y colaborativo de la mediación y la evaluación efectiva y de la práctica de las habilidades adquiridas que se inscriben en dos perspectivas psicopedagógicas: sociocultural y estructuralista, en el presente estudio se identifican las tecnologías de la información que hacen uso los alumnos de la carrera² en la gestión de aprendizajes de las asignatura que se imparten en el tercer semestre de la Carrera de Administración Clave LADM-2010-234 que oferta la institución.

OBJETIVO.

El objetivo de la investigación es identificar las tecnologías de la información y su aplicación en el proceso de aprendizaje en los estudiantes de Administración del Instituto Tecnológico de Boca del Río en el periodo agosto – diciembre del 2024.

El estudio permite identificar las herramientas principales para que los procesos de aprendizaje puedan ser ejecutados de manera correcta, ya que permiten a los docentes diseñar materiales educativos de multimedia que faciliten la comunicación y el intercambio de información con los estudiantes.

MÉTODOS.

Para la ejecución de la metodología, se elaboró un cuestionario con las preguntas estructuradas que sería luego aplicado a modo de encuesta personal a la muestra representativa, con esto se podría

² Son medios colectivos para reunir, almacenar, procesar y recuperar información electrónicamente así como el control de toda especie de aparatos de uso cotidiano hasta las fábrica automatizadas (Gerstein citado por Reboloso, 2000).

proyectar los datos cuantitativos para que puedan ser trabajados y analizados, el estudio para su aplicación en la investigación se consideró el método mixto que permitan que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales, es decir la forma pura de los métodos mixtos. Alternativamente, estos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y contener los costos del estudio en forma modificada de los métodos mixtos (Chen, 2006 citado por Sampieri, 2010), condición que nos permitió adaptar las estrategias utilizadas a las necesidades, contexto, circunstancias, recursos del estudio, y al planteamiento del problema (Hernández Sampieri et al., 2017). El método aplicado, fue investigación acción (Trujillo et al., 2019); presentando resultados preliminares las notas finales al término del semestre serán un referente de las competencias profesionales adquiridas en el desarrollo de los cursos.

Las unidades de análisis en la muestra poblacional se definieron los grupos del tercer semestre de la carrera de administración del periodo escolar agosto-diciembre del año 2024, y se optó por un tipo de muestra basada en criterios. Para la obtención de datos se emplearon técnicas de medición a través de instrumentos y análisis de contenido cuantitativo (Hernández Sampieri et al., 2017). Como instrumento de medición se empleó un cuestionario diseñado en formulario de google con preguntas relacionadas a las tecnologías de la información (ver figura 1), se elaboraron 20 reactivos, diseñado y aplicado por los docentes a los estudiantes objeto de estudio con el objetivo de identificar a través de la heteroevaluación, el dominio de conceptos básicos de investigación, y a través de autoevaluación (Tecnológico Nacional de México, 2015), el conocimiento de conceptos de citación, discriminación de fuentes de información, previo a la aplicación del cuestionario vía a través de la red social WhatsApp se les informó de manera presencial del objetivo de la aplicación del cuestionario, los datos recolectados por el instrumento se analizó empleando el procesador de datos Excel.

Cuestionario que se aplicó a los alumnos del tercer semestre de la Carrera de Administración. En la elaboración del cuestionario se analizaron las competencias genéricas de los programas de las asignaturas del tercer semestre de la carrera de administración en relación con el perfil de egreso de la carrera con el fin de identificar las tecnologías de la Información que se requieren en la obtención de las

Figura número 1. Cuestionario de identificación de las tecnologías de la información.

The image shows a screenshot of a Google Forms questionnaire. The title of the form is "Cuestionario Identificación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el proceso de aprendizaje". Below the title, it says "Instrumento de medición" and "Dirección de correo electrónico". The form is associated with the "EDUCACIÓN TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO" and "Instituto Tecnológico de Bucaramanga". At the bottom, there is a "Recomendación" section with a small disclaimer: "Los resultados serán tratados de forma confidencial y no serán utilizados para ningún otro propósito dentro de la institución, además de ser de la propiedad intelectual de la institución." The background of the form is a blurred image of a person's hands holding a laptop.

Fuente: Elaboración propia con datos de investigación de campo (2024).

competencias profesionales que el modelo del siglo XXI demanda de los estudiantes del Tecnológico Nacional de México y del Instituto Tecnológico de Boca del Río.

MARCO TEÓRICO.

El perfil de egreso del Programa Académico de Administración del Tecnológico Nacional de México presenta palabras claves en la construcción del cocimiento, tales claves son las siguientes: Diseño, gestión, fortalecimiento, innovación, servicios de calidad, análisis e interpretación de datos, modelado de sistemas en los procesos organizacionales, liderazgo estratégico, compromiso ético, promueve el desarrollo del capital humano, aplica métodos de investigación para desarrollar e innovar modelos.

Las asignaturas que se ofertan en el tercer semestre de la carrera de administración³ son las siguientes:

Tabla número 1. Competencias específicas de las asignaturas del tercer semestre de la carrera de administración del tercer semestre.

1	Función Administrativa II	Aplica la fase dinámica procedimental del proceso administrativo para la integración, dirección y control en las organizaciones destacando las habilidades gerenciales.
2	Estadística para la Administración II	Aplica herramientas de la inferencia estadística con métodos paramétricos y no paramétricos para la toma de decisiones en las organizaciones.
3	Derecho Empresarial	Identifica la importancia del derecho empresarial en el desarrollo de las operaciones mercantiles, para interpretar el marco normativo y su aplicación en las organizaciones.
4	Comportamiento Organizacional	Integra los elementos que conforman la organización que están relacionados con el comportamiento humano en un ambiente globalizado, para propiciar el desarrollo de organizaciones sanas.
5	Dinámica Social	Analiza los elementos de los procesos básicos, la relación con sus estructuras y con la sociedad global que le permiten conceptualizar a las organizaciones como sistemas complejos con el fin de tomar la mejor decisión.
6	Contabilidad Gerencial	Identifica y aplica las técnicas y herramientas administrativas, que a partir de la información financiera de la organización, apoyan las funciones de planeación, control y toma de decisiones.

Fuente: Programas de las asignaturas

³ Plan de Estudios autoriza clave LADM-2010-234 por la Dirección General de Profesiones y el Tecnológico Nacional de México en junio del 2010.

Conclusiones.

El objetivo del Programa Académico de Administración es formar profesionales que contribuyan a la gestión de empresas e innovación de procesos; así como al diseño, implementación y desarrollo de sistemas estratégicos de negocios, optimizando recursos en un entorno global, con ética y responsabilidad social⁴.

El análisis estadístico que se utilizó en la investigación para determinar la muestra fue la de una media porque el nivel de confianza y la precisión de las estimaciones guardan estrecha relación con el tamaño maestra. Un mayor nivel de confianza garantiza una mayor probabilidad de acertar, pero sólo se consigue aumentando el número de elementos de la muestra. Por su parte, la precisión de las estimaciones guarda relación inversa con el error muestral. Cuanto menor sea éste, menor es la dispersión de la distribución del estimador y, consiguientemente, la precisión es mayor.

Tabla número 2. Análisis estadístico para determinar la muestra.

Total de la población de alumnos de la carrera (N)	238
Nivel de confianza o seguridad (1-α)	95 %
Precisión (d)	3
Tamaño Muestral alumnos del tercer semestre (n)	92

La aplicación del cuestionario de recolección de los datos se aplicó el día 7 del mes de octubre del año 2024 en el horario de clases programado de la asignatura de los docentes, se llevaron a cabo dos sesiones para su aplicación, la tercera sesión se llevó a cabo la capacitación para dar respuesta al cuestionario y su objetivo, la segunda sesión se utilizó para la aplicación y recolección de los datos estadísticos.

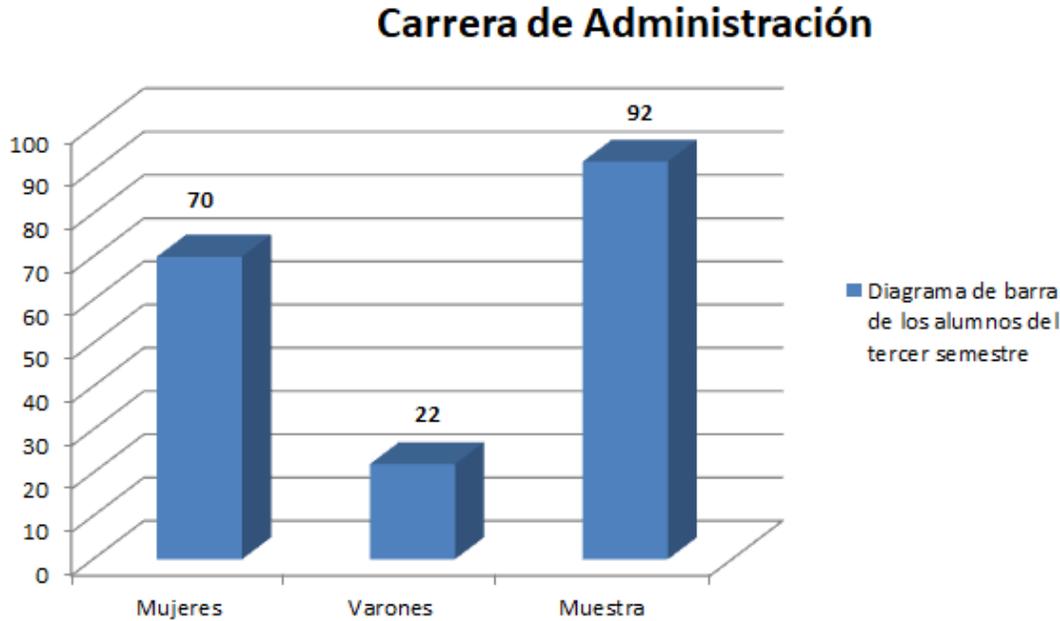
El cuestionario que se diseñó en el proyecto de investigación se aplicó a 92 estudiantes del tercer semestre de la Carrera de Administración que ingresaron en el periodo agosto-diciembre del 2024, el instrumento de medición del conocimiento que el Instituto Tecnológico de Boca del Río establece en su proceso de selección es el examen del Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior, A. C. (Ceneval)⁵.

La matrícula de los programas académicos que oferta el Instituto Tecnológico de Boca del Río en el periodo agosto-diciembre del 2024 es de 2650 alumnos, el programa académico de administración se encuentran inscritos 238 alumnos lo que equivale el 20 % de la matrícula de la institución, el total de alumnos del tercer semestre de la carrera de estudio de investigación es de 92 alumnos, 70 son de sexo femenino y 22 de sexo masculino.

⁴ Modelo Educativo para el Siglo XXI, formación y desarrollo de competencias profesionales, Tercera edición: diciembre 2012, ISBN: 978-607-7912-20-0 TecNM.

⁵ González, Castañeda y Maytorena (2009), aprendizaje autorregulado, disponibles en una plataforma de aprendizaje.

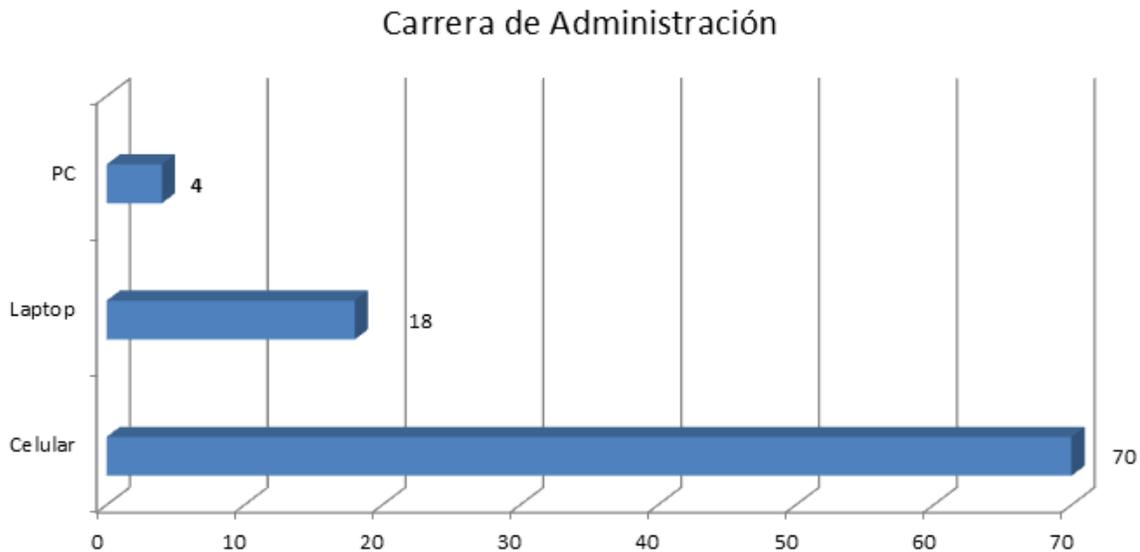
Gráfica número 1. Matrícula de la carrera de administración por tipo de sexo.



Fuente: Departamento de Ciencias Económico-Administrativas Instituto Tecnológico de Boca del Río.

La edad promedio de los alumnos del tercer semestre del programa académico es de 19 años con 7 meses, de los 92 alumnos inscritos en el tercer semestre se les pregunto si contaban con equipo de cómputo o medio electrónico que le permitieran realizar actividades escolares.

Gráfica número 2. Matrícula de alumnos que tienen equipo de cómputo o medio electrónico.

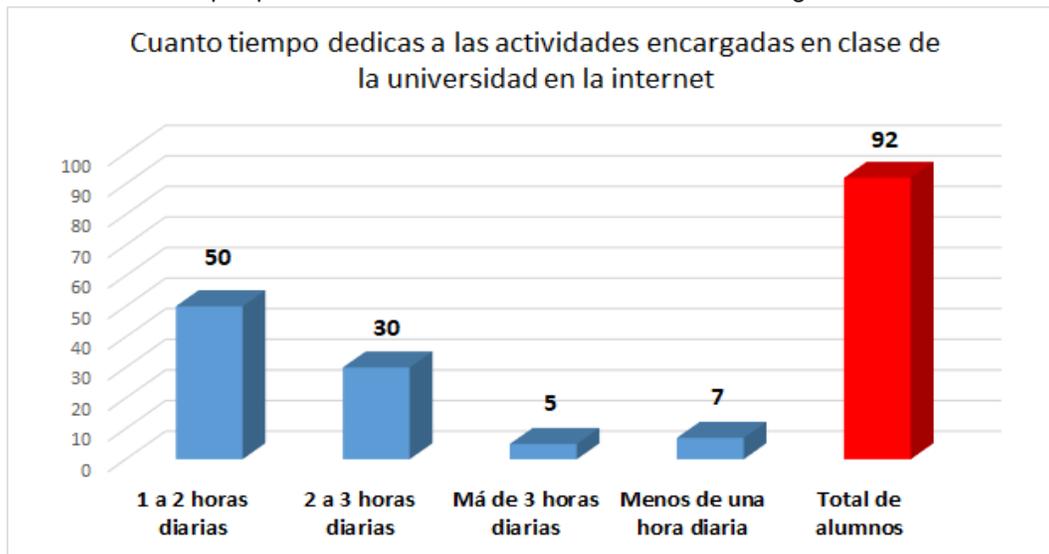


Fuente: Elaboración propia con datos de investigación de campo (2024).

En la gráfica se puede observar que de los 92 alumnos inscritos en el tercer semestre del programa académico poseen un equipo de cómputo o medio electrónico que les permita realizar actividades digitales, el celular es el equipo electrónico de mayor frecuencia lo que demuestra que en la actualidad se depende de un celular para desarrollar las actividades cotidianas, ya que, gracias a su gran evolución se ha convertido en uno de los medios de comunicación más útil y rápido del mundo.

En la pregunta que se formuló a los alumnos en el cuestionario ¿Consideras que el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las clases es importante? de 92 alumnos inscritos en el programa académico el 96 % de los estudiantes consideraron que si es importante el uso de las tecnologías, en la pregunta que se encuentra relacionada con la importancia del uso de las tecnologías se les preguntó a los alumnos lo siguiente ¿Cuánto tiempo dedicas a las actividades encargadas en clase de la universidad en la internet?

Gráfica número 3. Tiempo que dedican los alumnos en actividades encargadas en clase en el internet.



Fuente: Elaboración propia con datos de investigación de campo (2024).

El tiempo que los alumnos navegan en internet tiene un objetivo concreto, pero este nunca es el foco de atención de los escolares como son las actividades escolares, siempre tienen varias pestañas abiertas porque realizan más de una actividad al mismo tiempo cuando están conectados. En la pregunta que se les formuló a los estudiantes ¿Cuándo navegas por la internet para realizar actividades escolares, tienes activas tus redes sociales? con regularidad, el 75% de escolares ingresa a Facebook, WhatsApp, Twitter o Instagram. Así, mientras realizan sus tareas, siempre están conectados chateando y viendo todo tipo de videos, por lo que no les dedican la atención necesaria a sus deberes escolares.

El cuestionario diseñado en la recopilación de los datos en la investigación se agrupó en seis preguntas relacionadas con el comportamiento frente a las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Tabla número 3. Porcentaje de temas y herramientas utilizadas en las nuevas tecnologías.

1	Hace uso de libros en la internet	95 %
2	Detectan material que pueden trabajar en clases con aplicaciones	70 %
3	Les gustaría realizar sus actividades escolares en el celular	80 %
4	Tienen aplicaciones instaladas en el celular (apps)	85 %
5	Hacen uso de la nube en sus actividades	78 %
6	Utilizan el correo electrónico	43 %

Fuente: Elaboración propia con datos de investigación de campo (2019).

Se puede observar en la tabla de porcentaje de temas y herramientas utilizadas en las nuevas tecnologías que un 95 % de los alumnos del programa académico considera que el Internet hacen uso del internet por lo que ha desplazado a los libros tradicionales, al punto de que más de la mitad (70 %) detecta que materiales de las asignaturas se pueden trabajar con herramientas y aplicaciones tecnológicas y de comunicación y un 90 % les gustaría realizar sus actividades escolares en el celular. Esto se debe a que todos los alumnos son usuarios de las redes sociales y se mantienen activos a través de dichas plataformas sociales, porque la mayoría de sus compañeros están allí también e interactúan en los chat intercambiando información diversa entre ellos. Esto no es algo reciente, pues en el 2006 (Malo, 2006) realizó un estudio en el cual encontró que los jóvenes pueden pasar más tiempo en relación con los medios que con su propia familia, evidenciando que el consumo de los medios forma parte fundamental de los hábitos culturales de consulta e interrelación de los jóvenes, quienes los utilizan como una herramienta de información o entretenimiento.

Como fuente de consulta de información para los alumnos, el 95 % de los alumnos considera que consultar libros impresos es aburrido y demanda mucho tiempo, y es que lo que no es digital e inmediato no está acorde con una generación que hace muchas cosas a la vez, que está acostumbrada a obtener todo rápido, y que además cuando elabora sus tareas y trabajos, no se enfocan solo en eso, sino que lo hacen simultáneamente junto con otras actividades.

Una variable interesante en el estudio fue que el 90 % de los estudiantes les gustaría realizar sus actividades escolares en el celular, por ende la institución en el uso de las tecnologías de la información no se debe limitar a transmitir sólo conocimientos de manera tradicional porque no abona al perfil de egreso del estudiante del programa académico de ingeniería en gestión empresarial, aunque estos sean necesarios.

Por otro lado el 85 % de los estudiantes tienen aplicaciones instaladas en el celular (apps) y el 78 % hacen uso de la nube en sus actividades gracias a las herramientas incorporadas como los documentos, hojas de cálculo, presentaciones y formularios, etc., los estudiantes pueden trabajar archivos de manera colaborativa, es decir en grupo, donde editan, hacen comentarios, o solamente leen el contenido, las acciones que pueda realizar un estudiante en un documento dependerán de los permisos que le sean asignados, el correo electrónico con los avances de la tecnología está dejando de ser una herramienta indispensable ya que el 43 % de los alumnos no usan frecuentemente esta herramienta tecnológica.

Los resultados de la investigación permitió identificar que las tecnologías de la información y comunicación se utilizan como herramientas e instrumentos del proceso de enseñanza-aprendizaje, tanto por parte del profesor como por el alumnado, sobre todo en lo que atañe a la búsqueda y presentación de información por parte de los alumnos, por lo anterior las tecnologías de la información pueden aportar más conocimientos a los alumnos del programa académico.

Una reflexión de los resultados del estudio de investigación nos lleva a que los estudiantes del programa académico se encuentran tecnológicamente equipados; el 100 % tienen teléfonos inteligentes, el 95% de los estudiantes dijeron que usaron estos dispositivos para el estudio usando libros electrónicos. Por lo cual los docentes encuentran en el aula un panorama homogéneo en el dominio tecnológico para la

interacción con sus estudiantes. «Los teléfonos inteligentes, sin duda, tienen influencias generalizadas y negativas sobre los usuarios y sería valioso si futuras investigaciones se centran en sus posibles razones» (Groarke, 2014).

Los avances tecnológicos en los procesos de aprendizaje han superado algunas etapas, pasando por el diseño instruccional y el enfoque conductista, centrado en los contenidos con enfoque cognitivista, que arrojan resultados en cuanto a la aprehensión del conocimiento. Las tecnologías mediadas en la educación deben activarse «privilegiando la colaboración, las actitudes relacionadas con compartir y socializar, la participación activa de los distintos actores educativos en la transformación de los contenidos, la evaluación y las estrategias y recursos didácticos» (Chiappe, 2012).

El conocimiento en el área de las teorías del aprendizaje de cómo aprenden los estudiantes y el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación han tenido desarrollos independientes. Sin embargo, un importante paso para hacer frente a los desafíos de las nuevas tecnologías del aprendizaje implicaría la creación de puentes que beneficien a unos y a otros. Las tecnologías del aprendizaje se beneficiarían al utilizar componentes ya validados por las investigaciones de la psicología cognitiva para ponerlos a prueba en los nuevos contextos apoyados por las tecnologías de la información en los cursos distribuidos en línea, juegos, simulaciones, mundos virtuales, portafolios electrónicos, aplicaciones móviles, etcétera. A su vez, la psicología de cómo aprenden los estudiantes se enriquecería con modelos teóricos sobre aprendizaje virtual, así como con los recursos móviles, los cuales permiten: Portabilidad, accesibilidad, inmediatez, ubicuidad, aprendizaje cooperativo así como autoaprendizaje, nuevos espacios formativos que facilitan la labor del docente.

REFERENCIAS.

- Acosta, Ramón y Riveros, Victor (2012). Las Tecnologías de la Información y Comunicación como mediadoras en el aprendizaje de la biología. Algunas consideraciones. Revista Omnia, Año 18, No. 1, pp. 25 – 44. Universidad del Zulia – Venezuela.
- Cabero Almenara, Julio (1998). Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas. Enfoques en la organización y dirección de instituciones educativas formales y no formales (pp. 197-206). Granada: Grupo Editorial Universitario.
- Castells, Manuel (2006). De la función de producción agregada a la frontera de posibilidades de producción: productividad, tecnología y crecimiento económico en la era de la información. Barcelona: Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras.
- El Modelo Educativo para el Siglo XXI: Formación y desarrollo de competencias profesionales, de la Dirección General de Educación Superior Tecnológica, se terminó de imprimir en diciembre de 2012, en Sfera Creativa, S.A. de C.V., Correspondencia Núm. 4, Col. Postal, Del. Benito Juárez, C.P. 03410, México, D.F. El tiro consta de 10,000 ejemplares.

Gutiérrez, F.G. (2011) El dispositivo móvil como espacio de aprendizaje e información en las redes sociales, Revista Chilena de Bibliotecología Infoconexión, 3, pp. 1-11. Recuperado en: <http://eprints.rclis.org/16460/1/gutierrez.pdf>.

Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación (ISBN: 978-1-4562-2396-0). C.P. 01376, México D.F, Delegación Álvaro Obregón, México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

Sánchez Asín, Antonio y Boix Peinado, Josep Lluís (2009). La Sociedad del Conocimiento y las TIC: Una inmejorable oportunidad para el cambio docente. Pixel – Bit, Revista de Medios y Educación, N° 34, pp. 179 – 204, España.

Suárez y Alonso, Ramón Carlos (2007). Tecnologías de la Información y la Comunicación. Introducción a los Sistemas de Información y de Telecomunicación. Ideas propias Editorial, España.

IMPACTO DE LA EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA EN LA INSTRUMENTACIÓN DIDÁCTICA DE LOS PROFESORES DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RÍO.

M.A. Zamudio Prieto Angel René

PTC TECNM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.
angelzamudio@bdelrio.tecnm.mx

M.H.D. Barrientos Hernández Luz Elena

PTC TECNM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.
luzbarrientos@bdelrio.tecnm.mx

M.A Uscanga Hernández Veronica

PTC TECNM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.
veronicauscanga@bdelrio.tecnm.mx

RESUMEN.

El propósito de la evaluación diagnóstica es obtener información sobre los saberes y capacidades de los alumnos al inicio de un curso, con la finalidad de hacer los ajustes o solicitar los apoyos necesarios para que dichos alumnos puedan desarrollar con éxito los procesos de aprendizaje de la materia en cuestión. En el numeral 5.4.1.1 del Manual de Lineamientos Académico-Administrativos del Tecnológico Nacional de México se establece lo siguiente: “Al inicio del curso debe aplicarse una evaluación diagnóstica al estudiante, con base en las competencias previas requeridas para el desarrollo de las competencias específicas de la asignatura. Esta evaluación no forma parte de la evaluación sumativa”. El objetivo de este trabajo es establecer, cuántos de los profesores de la carrera de Ingeniería en Gestión del Instituto Tecnológico de Boca del Río realizan la evaluación diagnóstica, para determinar si la respuesta es negativa las razones por las que no la realizan y en caso de ser positiva, de que manera impacta en la planeación didáctica de sus clases.

La evaluación diagnóstica, nos permite, entre otras cosas, diseñar una planificación en función de la realidad del grupo con el que vamos a trabajar y modificar nuestras estrategias docentes con las que se atenderá a dicho grupo, llegando incluso a solicitar apoyo para aquellos alumnos que no cuenten con los conocimientos necesarios para acreditar la materia.

Palabras clave: evaluación diagnóstica; planificación; aprendizaje

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo presenta un análisis del impacto de la evaluación diagnóstica en la planeación docente de los profesores de la carrera de Ingeniería en Gestión del Instituto Tecnológico de Boca del Río.

En el punto número 1, se presenta la problemática a tratar, en donde se mencionan, las situaciones que se generan de manera cotidiana, por la necesidad de aplicar la evaluación diagnóstica y aprovechar los resultados que esta genera, además de presenta la justificación y los objetivos general y específicos que guiaron el trabajo, así como la descripción del método que se utilizó.

En el punto número 2, se establece el marco teórico, con las opiniones de diferentes autores al respecto del tema a tratar.

En el punto número 3, se presentan los resultados del trabajo, con su respectivo análisis y graficas que presentan la información obtenida para una mejor comprensión.

Por último, en el punto número 4, se presentan las conclusiones del trabajo, analizando el cumplimiento de los objetivos y cada uno de los puntos abordados en la encuesta.

PROBLEMÁTICA

El presente trabajo de investigación busca abordar la implementación efectiva y reflexiva de las evaluaciones diagnósticas en la instrumentación didáctica de los profesores de la carrera de Ingeniería en Gestión del Instituto Tecnológico de Boca del Río. Las evaluaciones diagnósticas son una herramienta fundamental para conocer el nivel de conocimientos previos de los estudiantes, identificar sus fortalezas y debilidades, y ajustar las estrategias pedagógicas a sus necesidades particulares.

A menudo, las estrategias de enseñanza se diseñan sin considerar plenamente los resultados de las evaluaciones diagnósticas, lo que puede generar una desconexión entre las necesidades de los estudiantes y las metodologías empleadas. Esto puede derivar en bajos índices de aprendizaje significativo, dificultad para alcanzar los objetivos de las asignaturas y una percepción negativa de los estudiantes respecto a la calidad educativa.

Identificar el impacto de la evaluación diagnóstica en la instrumentación didáctica de los profesores de la carrera de ingeniería en Gestión empresarial del Instituto Tecnológico de Boca del Río, es relevante para mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje. Con esto se busca también identificar el porcentaje de docentes que aplican la evaluación diagnostica, así como si determinar si realizan el ajuste a su planeación didáctica en base al resultado de la evaluación mencionada.

JUSTIFICACIÓN

Esta investigación es relevante porque busca fortalecer el vínculo entre la evaluación diagnóstica y la instrumentación didáctica, promoviendo así una mejora en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la carrera de Ingeniería en Gestión del Instituto Tecnológico de Boca del Río.

La evaluación diagnóstica permite identificar el nivel de conocimientos previos, habilidades y necesidades de los estudiantes, siendo una herramienta clave para los profesores al momento de diseñar sus estrategias didácticas. Sin embargo, el impacto que tiene este tipo de evaluación en la planeación y desarrollo de las clases no siempre es aprovechado al máximo.

Al investigar cómo la evaluación diagnóstica influye en la instrumentación didáctica, se pueden generar aportes significativos para mejorar la personalización de las estrategias de enseñanza, logrando así una alineación más precisa entre los objetivos académicos, las competencias requeridas y las necesidades del estudiantado.

Además, los resultados de este estudio podrían ofrecer herramientas prácticas a los profesores para optimizar sus métodos, favoreciendo no solo el aprendizaje significativo sino también el desarrollo de habilidades críticas para el ámbito profesional. En el plano institucional, esta investigación podría contribuir a la creación de lineamientos o programas de capacitación docente enfocados en el uso estratégico de la evaluación diagnóstica, impactando positivamente en la calidad.

OBJETIVOS

Objetivo general

Analizar el impacto de la evaluación diagnóstica en la instrumentación didáctica de los profesores de la carrera de Ingeniería en Gestión del Instituto Tecnológico de Boca del Río

Objetivos específicos

- 1- Establecer los criterios que permitan seleccionar el instrumento o técnica para aplicar a los docentes de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial.
- 2- Aplicar el instrumento seleccionado a los docentes de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial.
- 3- Establecer en base a los resultados obtenidos un reporte con la información relevante.

MÉTODO

La metodología que se utilizó para poder determinar el impacto de la evaluación diagnóstica en instrumentación didáctica de los profesores de la carrera de Ingeniería en Gestión del Instituto Tecnológico de Boca del Río, fue la aplicación de un cuestionario dirigido a los docentes con ocho preguntas en escala de Likert de tres alternativas de respuestas. La investigación se realizó a los

cuarenta y seis profesores que componen el núcleo base de la carrera de Ingeniería en Gestión activos al momento de aplicar el cuestionario, posteriormente se hizo la validación de los datos a través de un archivo de Excel, con el cuál se concentraron los resultados del estudio, para poder visualizar de manera práctica y sencilla los resultados. Los resultados obtenidos fueron analizados uno por uno y fueron la base para establecer las conclusiones la final del trabajo. No se determinó tamaño de muestra por que el cuestionario se aplicó al cien por ciento de la población académica.

MARCO TEÓRICO

Prueba diagnóstica. Se entiende por prueba diagnóstica la que tiene como finalidad determinar cuáles son los puntos fuertes y los puntos débiles del estudiante que se presenta a la misma, qué puede o no puede hacer con la lengua, y hasta qué punto se desenvuelve en las distintas habilidades. La información proporcionada por esta prueba sirve para tomar decisiones sobre la formación que debe seguir el estudiante, aunque se puede utilizar también para clasificarlo en un grupo de nivel homogéneo, con el fin de que reciba la instrucción adecuada al nivel demostrado.

Esta definición de prueba diagnóstica refleja el estado de la bibliografía sobre evaluación, que suele equiparar la prueba diagnóstica y la prueba de nivel. Ambas pruebas se proponen establecer el nivel de conocimientos de los alumnos con el fin de tomar decisiones con respecto a los objetivos y contenidos a trabajar en la clase. Sin embargo, en el caso de la prueba diagnóstica no se trata sólo de determinar cuál es el nivel del estudiante, sino de identificar sus puntos fuertes y débiles con el fin de adecuar el proceso de enseñanza aprendizaje a sus necesidades reales, atendiendo a las características individuales de cada uno de ellos. En este sentido la prueba diagnóstica formaría parte de la evaluación formativa, que implica un análisis del proceso de enseñanza y aprendizaje llevado a cabo conjuntamente por profesor y estudiante con el fin de detectar los desajustes que se producen en el mismo para corregirlos.

Alderson, J. Ch. (2003) revisa la bibliografía sobre evaluación de lengua y constata confusión y contradicción con respecto a cómo son las pruebas diagnósticas y cuáles los aspectos que deberían contener, y concluye que, aunque haya acuerdo en que ésta es una prueba útil, no suele elaborarse de forma adecuada y ni tan sólo hay un protocolo claro y documentado sobre la interpretación de sus resultados.

Un ejemplo de evaluación diagnóstica en funcionamiento lo constituye el proyecto DIALANG elaborado en el marco del Programa Sócrates de la Unión Europea. Se trata de un sistema on-line, que contiene pruebas de comprensión lectora, comprensión auditiva, vocabulario, gramática y expresión escrita (indirecta) en catorce lenguas de la Unión Europea: alemán, danés, español, finlandés, francés, griego, holandés, inglés, irlandés, islandés, italiano, noruego, portugués y sueco. El sistema está basado en el enfoque del Marco Común Europeo de Referencia y en sus niveles y utiliza sus escalas de descriptores para describir los conocimientos y habilidades de los estudiantes o usuarios del sistema

“El diagnóstico es una radiografía que facilitará el aprendizaje significativo y relevante, ya que parte del conocimiento de la situación previa y de las actitudes y expectativas de los alumnos”. Santos Guerra (1993).

En este sentido, sabemos que los participantes de un curso tienen diferencias, que pueden ser muy significativas, en cuanto a motivaciones, expectativas, experiencias previas y antecedentes culturales y sociales.

Las distintas teorías del aprendizaje coinciden en que aprender, implica cambiar lo que ya se sabe, o lo que ya se hace. No todos los cambios tienen la misma naturaleza, ni similar intensidad o duración. Los saberes y las maneras de hacer adquiridos previamente, constituyen la base que puede facilitar u obstaculizar el nuevo aprendizaje que se emprende.

La evaluación diagnóstica en las acciones de formación profesional.

Tal como lo hemos manifestado, la necesidad de realizar este tipo de evaluación es indiscutible y ha sido abordada desde diversa bibliografía. Sin embargo, no siempre se realiza una aplicación consecuente en nuestras prácticas. Si bien se admite la existencia de la heterogeneidad en los participantes que suelen conformar el mismo grupo de aprendizaje, existen dificultades para concretar propuestas curriculares que presenten alternativas de respuestas a este problema.

Podemos señalar algunas situaciones características de las acciones de formación profesional, que muestran con claridad la necesidad de realizar la evaluación diagnóstica:

Los grupos suelen estar integrados por ciertos participantes que tienen años de experiencia laboral, poseen algunas de las competencias requeridas y desean fundamentar lo que hacen empíricamente. Con ellos, participan otros integrantes que nunca han tenido la posibilidad de trabajar en el sector, o que poseen una limitada experiencia en él. Esta situación resulta más evidente cuando se realizan ofertas de formación relativas a sectores de actividad en los que, durante largo tiempo, las acciones sistemáticas de formación han sido restringidas como resultado de la involución de la dinámica productiva. En estos casos, se observan inscripciones masivas en los cursos y diferencias considerables en los perfiles de ingreso de los participantes.

Algunos cursantes suelen tener dificultades vinculadas con las competencias básicas (lectura comprensiva, comunicación escrita y manejo de las operaciones matemáticas básicas). Esta situación, fundamentalmente se pone de manifiesto en los problemas que se les presentan a los alumnos para efectuar los cálculos o mediciones requeridos en tareas propias del rol del oficio.

Las concepciones previas de los cursantes:

¿Por qué considerar las concepciones previas?

Analicemos los siguientes testimonios:

“En el grupo tengo gente con mucha experiencia y otros que no conocen nada de esto y quieren empezar a trabajar en el sector”. “Hay dos alumnos a quienes les daría por aprobados algunos módulos”.

“Me parece muy difícil que algunos aprueben ya que no saben hacer cálculos imprescindibles para las tareas propias de nuestro rol”.

Estas expresiones son propias de procesos en los que, por distintos motivos, al momento de la inscripción no se ha realizado una buena evaluación diagnóstica para determinar si el postulante tiene el perfil de ingreso requerido en función de la instancia formativa en la que desea inscribirse. Por esta razón, el docente se encuentra con un grupo muy heterogéneo y con una diversidad de puntos de partida que debe considerar para iniciar el nuevo proceso de aprendizaje.

Cabe destacar que, aún en el caso en que la heterogeneidad sea menor, los alumnos difieren -en cuanto a sus saberes previos- en relación con las capacidades y contenidos incluidos en un curso determinado. Es necesario conocer aquello que saben, porque sólo si los nuevos contenidos provocan en ellos la activación de sus esquemas habituales de pensar y actuar, podrán implicarse en un proceso de aprendizaje.

Con frecuencia, nuestro esfuerzo por enseñar determinado concepto o procedimiento tropieza con los obstáculos derivados de aquello que el alumno aprendió con anterioridad, de modo incidental, y en algunos casos, sin ser consciente de ello.

Los aspectos motivacionales de la evaluación diagnóstica.

La motivación puede ser considerada como un requisito, una condición previa del aprendizaje. Sin motivación no hay aprendizaje. Pero tal vez, aún habiendo motivación tampoco haya aprendizaje, en cuyo caso acabará por perderse también la motivación. Estos procesos, motivación y aprendizaje, también se relacionan con la evaluación. Cuando se le brinda oportunamente al cursante una buena información sobre sus logros y dificultades, se favorece la motivación y, en consecuencia, el aprendizaje.

El aprendizaje asociativo, al menos cuando se produce de modo explícito, tiende a basarse en motivos extrínsecos (ascenso laboral, mejora de sueldo, premio). Los motivos intrínsecos -como el deseo de aprender- se vinculan más con el aprendizaje constructivo, con la búsqueda del significado y del sentido de lo que hacemos.

Si bien los móviles para comenzar un proceso de aprendizaje inicialmente pueden ser extrínsecos o intrínsecos, lo más frecuente es que se produzca una mezcla o combinación de ambas motivaciones. La motivación más eficaz y duradera es el deseo de aprender lo que se está aprendiendo.

La motivación no depende sólo de los móviles que tengamos sino del éxito que esperamos obtener si intentamos alcanzarlos. Esto se vincula con la problemática de las expectativas, que también vamos a considerar.

Cada estudiante llega a la universidad con un conjunto de conocimientos y saberes, que se basan en experiencias vividas, según el ambiente sociocultural y familiar en que vive, y condicionados por sus características personales.

Dichas experiencias constituyen el valor básico de cualquier aprendizaje, por lo cual, los docentes universitarios deberían tener en cuenta la diversidad de los procesos de aprendizaje y por consiguiente, la necesidad de que sus procesos de enseñanza, y especialmente los evaluativos, no solo contemplen dicha diversidad, sino que también los tomen como eje vertebrador de sus prácticas educativas.

Por lo tanto, la primera necesidad del docente universitario es poder responder a las siguientes preguntas (Zabala, 1993):

- ¿Qué saben los estudiantes en relación a lo que se les quiere enseñar?
- ¿Qué experiencias han tenido?
- ¿Qué son capaces de aprender?
- ¿Cuáles son sus intereses?
- ¿Cuáles son sus estilos de aprendizaje?

En este marco, la evaluación ya no puede ser estática, de análisis de resultados, sino que se convierte en un proceso, siendo su primera fase la evaluación inicial (Zabala, 1993).

Este tipo de evaluación tiene una función diagnóstica o exploratoria y sirve justamente para evaluar las características que los estudiantes traen al proceso de enseñanza, es decir, sus conocimientos previos, los cuales se relacionan directamente con el aprendizaje (Dochy y Alexander, 1995), habilidades y competencias, intereses, motivaciones y disposición para el estudio de los contenidos en cuestión.

La evaluación debe ser entendida como un instrumento de ajuste y recurso didáctico que se integra en el proceso mismo de enseñanza y aprendizaje (Coll, 1991).

El diagnóstico educativo, orienta la intervención del docente en distintos aspectos; por ejemplo, en cuanto al tiempo que dedicará a los temas; en una palabra, a la práctica docente.

Esta toma de decisión didáctica (evaluación diagnóstica) apuesta a un mejor logro de las competencias de los estudiantes y fortalecen sus procesos de aprendizaje.

En definitiva, este tipo de evaluación, permite a los docentes la toma de decisiones sobre la organización de las llamadas categorías didácticas (Plencovich, 1998), es decir, orienta la formulación de objetivos,

la selección y organización de contenidos, la selección y organización de actividades y estrategias didácticas, e incluso, permiten una más ajustada selección del sistema de evaluación.

La mayor parte de los autores referentes valoran la evaluación diagnóstica (Scriven, 1967; Bloom, 1975; Rodríguez Dieguez, 1980; Stufflebeam, 1983; Santos Guerra, 1996; Pernoud, 2004).

Ahora bien, a pesar de conocer sus beneficios y ser una práctica altamente recomendable (Coll, 1991), dentro del ámbito universitario, rara vez existe y ello se debe en parte al hecho de que:

- Implica logística.
- Insume tiempo.
- Se requiere rapidez de reconversión de una planificación del proceso de enseñanza y de aprendizaje.

Asimismo, en el nivel universitario, existe la creencia que los docentes deben garantizar estándares objetivos, y no adecuarse a los niveles de entrada de los estudiantes al sistema.

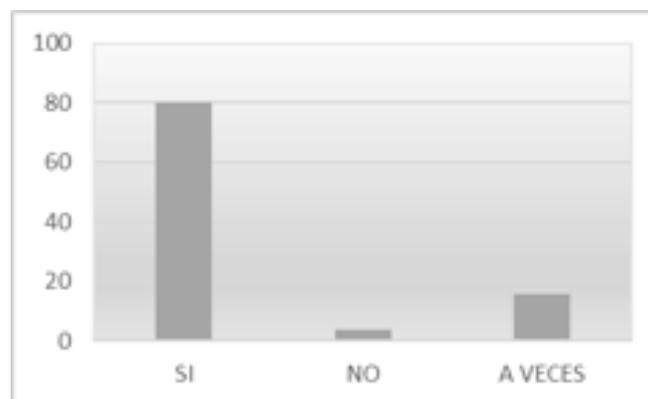
DESARROLLO

La evaluación diagnóstica nos permite, entre otras cosas, diseñar una planificación en función de la realidad del grupo con el que vamos a trabajar y modificar nuestras estrategias docentes con las que se atenderá a dicho grupo, llegando incluso a solicitar apoyo para aquellos alumnos que no cuenten con los conocimientos necesarios para acreditar la materia. Esta información, parte de la identificación de los siguientes tópicos: saberes previos, también conocidos como conocimientos previos o conocimientos

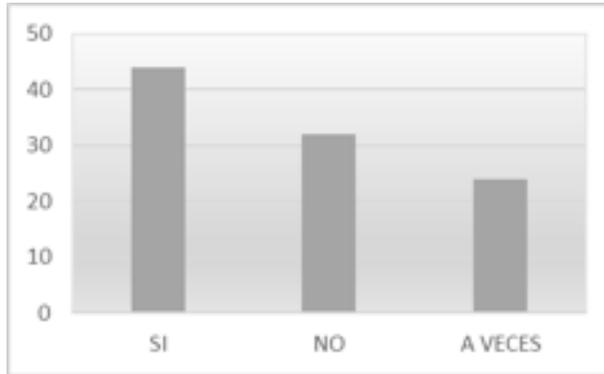
- 1) representaciones,
- 2) estrategias de aprendizaje que han desarrollado o que deben desarrollar,
- 3) expectativas,
- 4) características de las relaciones interpersonales, entre otros.

Los resultados obtenidos de la investigación son los siguientes:

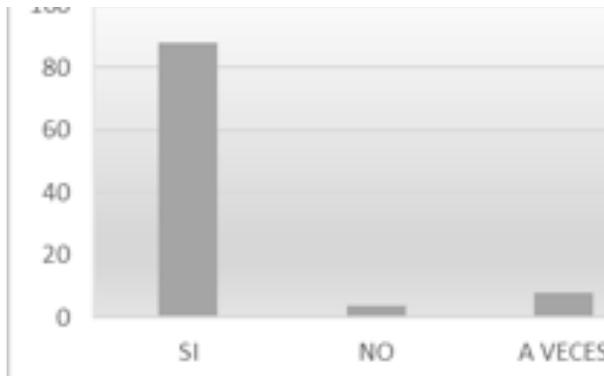
Al preguntar a los profesores si se aplica la evaluación diagnóstica al inicio de sus cursos, el 80% de los profesores contestó que sí, el 4% dijo que no y el 16% restante mencionó que a veces.



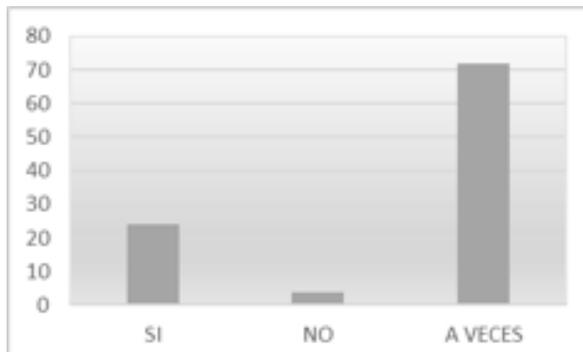
En relación a la pregunta, revisa los resultados de la evaluación diagnóstica con sus alumnos, el 44% de los profesores contestó que sí, el 32% dijo que no y el 24% restante comentó que a veces.



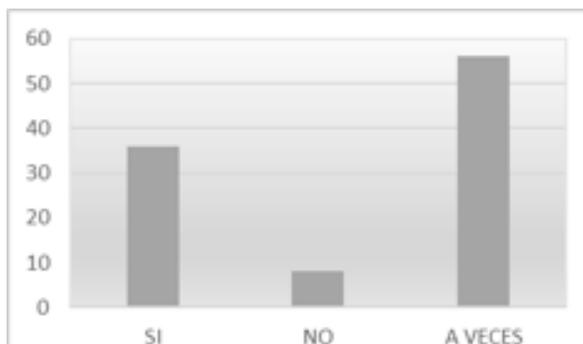
Al preguntar si se detectan niveles de conocimiento previo con la evaluación diagnóstica, los profesores contestaron en un 88% que sí, en un 4% que no y el 8% restante dijo que a veces.



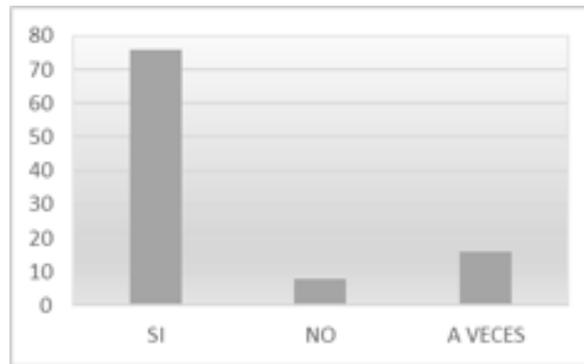
Cuando se le pregunto a los profesores si utilizan los resultados de la evaluación diagnóstica para modificar su programa de trabajo, el 24% respondió que sí, el 4% contestó que no y el 72% restante que a veces.



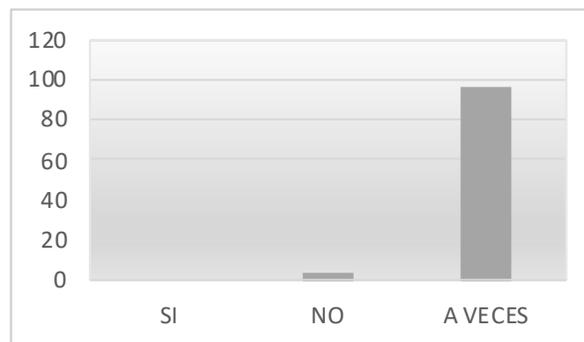
Al cuestionar a los docentes si logran identificar las necesidades académicas de cada estudiante, el 36% dijo que sí lo lograban, el 8% dijo que no y el 56% restante comentó que a veces.



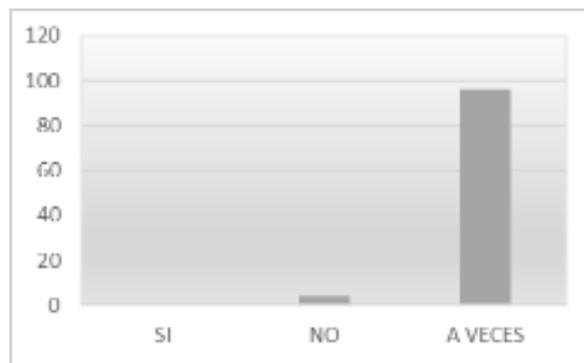
Al preguntar a los profesores si sus evaluaciones diagnósticas incluyen aspectos contextuales, el 76% contestó que sí, el 8% que no y el 16% restante comentó que a veces.



Cuando se preguntó a los profesores si hacen adecuaciones a su evaluación diagnóstica cada nuevo semestre, el 56% contestó si la hacen, el 12% contestó que no y el 32% restante dijo que a veces.



En relación a la última pregunta, la cual decía si se comparten los resultados de la evaluación diagnóstica con su academia, el 4% contestó que a veces y el 96% dijo que no.



CONCLUSIONES

Al analizar el impacto de la evaluación diagnóstica en la instrumentación didáctica de los profesores de la carrera de Ingeniería en Gestión del Instituto Tecnológico de Boca del Río, se puede iniciar por comentar que se estableció un instrumento que permitió obtener información real y pertinente sobre el tema analizado. Dicho instrumento se logró aplicar a la totalidad de los docentes de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, en base al cual se obtuvieron los resultados previamente presentados.

Partiendo de la base anterior se puede establecer que la gran mayoría de los profesores de la carrera de Ingeniería en Gestión del Instituto aplican la evaluación diagnóstica a sus alumnos al inicio de sus cursos.

Además, se puede establecer que un importante número de profesores revisa los resultados de la evaluación diagnóstica con sus alumnos y que en dichas evaluaciones logran detectar niveles de conocimiento previo.

Sin embargo, si queda claro que es necesario trabajar en el uso de los resultados de la evaluación diagnóstica para modificar los programas de trabajo de los docentes del Instituto, pues la gran mayoría contestó que no son constantes con este punto. De la mano del punto anterior, se establece que una gran mayoría de los profesores no logran identificar las necesidades académicas de cada estudiante.

Sin embargo, se establece que si se logran establecer aspectos contextuales a través de la evaluación diagnóstica.

Otro punto a favor, es que una gran cantidad de profesores realiza adecuaciones a su evaluación diagnóstica al inicio de cada semestre.

Uno de los puntos que se debe de atender, es que los profesores deben de compartir sus resultados de la evaluación diagnóstica con su academia, esto con la finalidad de compartir información importante para desarrollo académico de los alumnos.

En base a lo anterior, se puede establecer que se deben de buscar las estrategias para incrementar el impacto de la evaluación diagnóstica en los programas de trabajo de los profesores de la carrera de Ingeniería en Gestión del Instituto Tecnológico de Boca del Río.

REFERENCIAS

- Alderson, J. Ch. (2003). «Diagnosing foreign language proficiency: a teaching / testing interface». Invited Presentation 38th SEAMEO RELC International Seminar, 03-05 November, 2003. En *L'avaluació dins l'fora de l'aula*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Secretaria de Política Lingüística, 2005, pp. 185-194.
- Davis, Alan et al. (1999). *Studies in Language Testing. Dictionary of language testing*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Alderson, J.Ch. (2005). *Diagnosing Language Proficiency: the Interface between Assessment and Learning*. Londres: Continuum International Publishing.
- Bachman, L. F. (1990). *Fundamental Considerations in Language testing*. Oxford: Oxford University Press.

DIALANG. <http://www.Dialang.org/>

Figueras, N. (2002). «El proyecto Dialang o cómo integrar evaluación y aprendizaje». Revista Inter E.O.I. n.º VI. Madrid: Oxford University Press, pp. 3-9.

Hughes, A. (1989). Testing for Language Teachers. Cambridge: Cambridge University Press.

Puig, F. (2002). «El proceso de elaboración de ítems de español para el Proyecto Dialang». Revista Inter E.O.I. n.º VI. Madrid: Oxford University Press, pp. 10-17. <https://www.redalyc.org/pdf/4778/477847114004.pdf>

https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/23987/2/0745284_00000_0000.pdf

<https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/09/evaluacion-diagnostica-docencia.html>

https://www.researchgate.net/publication/322721886_Impacto_de_la_evaluacion_diagnostica_en_estudiantes_universitarios_procesos_de_ensenanza_y_resultados_de_aprendizaje_Editorial_de_la_Universidad_Tecnologica_Nacional-edUTecNe

https://www.mejoredu.gob.mx/images/Informe_diagnostica.pdf

LA NECESIDAD DE MANEJAR DIFERENTES TIPOS DE REDES DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONALES, TOMANDO EN CUENTA EL MODELO DE ORGANIZACIÓN.

MIA. Ramón Vila María de Jesús Cecilia

PTC TECNM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.
ceciliaramonvila@bdelrio.tecnm.mx

DR. Flores Muñoz Luis

PTC TECNM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.
luisfloresmunoz@bdelrio.tecnm.mx

DRA. Salgado Morales Evelyn

P.A. TECNM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.
evelynsalgado@bdelrio.tecnm.mx

RESUMEN.

El manejo adecuado de las redes de comunicación organizacionales es esencial para el funcionamiento eficaz de cualquier empresa. Las redes de comunicación permiten el flujo de información, facilitando la toma de decisiones, la colaboración y la innovación. Sin embargo, su gestión debe adaptarse al modelo organizacional específico, ya que diferentes estructuras, como jerárquicas, colaborativas o horizontales, requieren enfoques distintos. Una organización con una estructura jerárquica puede beneficiarse de redes de comunicación formales y verticales, mientras que una organización más flexible o descentralizada podría favorecer redes informales y horizontales. Por tanto, la necesidad de manejar diferentes tipos de redes de comunicación depende de las características y objetivos de la organización, asegurando que la comunicación fluya de manera eficiente y efectiva a todos los niveles.

Palabras clave: Redes de comunicación organizacional, tipos de redes, estructuras jerárquicas, toma de decisiones.

INTRODUCCIÓN.

Debemos tener en cuenta que las empresas son mucho más que una simple organización, en ellas labora el Capital Humano, que es una fuente indispensable para que las organizaciones se muevan y crezcan en la medida en que lo han planeado o inclusive ir más allá.

Motivo por el cual, mantener y tener una excelente comunicación entre todos los miembros de la empresa, se torna vital para lograr las metas y los objetivos de la misma.

Por eso se deben tener Redes de Comunicación adecuadas al tipo de empresa, clientes y mercado al que pertenece y así manifestar, la identidad y la imagen corporativa.

Tanto la Identidad (es lo que la empresa hace y que la diferencia de las demás) como la Imagen Corporativa (significa cómo la ven los clientes actuales y potenciales), se basan en una excelente comunicación interna y externa, en donde entran en juego los Tipos de Comunicación Organizacional.

En base a lo anterior, se considera que la Tipología de Redes de Comunicación, es muy importante en las organizaciones, ya que ayudan a crear eslabones firmes de confianza y satisfacción, entre los empleados, ya sea laboral o personalmente.

Para entender un poco más qué son las Redes de Comunicación, se señalan cuatro puntos vitales:

- 1.- Son potenciadoras de confianza entre los diversos subsistemas que conformar el sistema (que es la institución).
- 2.- Sirven como herramientas de transparencia empresarial.
- 3.- Crean lazos fuertes de colaboración entre los equipos e trabajo y los equipos de tareas.
- 4.- Se les considera fuentes de Información Institucional, laboral y también de manera personal.

Ahora bien, si la institución no maneja adecuadamente los Tipos de Redes Organizacionales, podrían crearse conflictos que no le van a ayudar a su crecimiento, más bien a su detrimento.

Lo anterior, es una problemática fácil de solucionar, siempre y cuando la organización, esté dispuesta a utilizar adecuadamente la comunicación: interna, externa, formal e informal. Utilizando los Tipos de Redes de Comunicación.

PROBLEMÁTICA

Al abordar la necesidad de manejar diferentes tipos de redes de comunicación organizacionales según el modelo de organización, pueden surgir diversas problemáticas, tales como:

- 1.- Descoordinación entre redes formales e informales: En organizaciones con estructuras jerárquicas, puede haber una falta de alineación entre la comunicación formal y las redes informales, lo que genera confusión y contradicciones en la transmisión de información.
- 2.- Sobrecarga de información: En organizaciones con modelos más horizontales o colaborativos, el exceso de flujo de información debido a redes de comunicación abiertas puede dificultar la toma de decisiones, generar distracción y afectar la productividad.
- 3.- Barreras de comunicación: Las diferencias en la forma de operar las redes de comunicación en distintas estructuras organizacionales pueden crear barreras, especialmente entre niveles jerárquicos o entre departamentos con distintas culturas o formas de trabajo.
- 4.- Falta de claridad en los canales de comunicación: Si no se definen claramente los canales y tipos de redes según el modelo organizacional, los empleados pueden sentirse perdidos o desconectados, lo que afecta la eficacia de la comunicación.

5.- Conflictos organizacionales: La competencia o la ambigüedad en las redes de comunicación, especialmente en estructuras menos jerárquicas, puede generar conflictos entre equipos o individuos debido a la falta de claridad en las responsabilidades de comunicación.

6.- Dificultad en la integración de redes tecnológicas: Con la adopción de tecnologías de comunicación, las organizaciones pueden enfrentar problemas para integrar las herramientas digitales con las redes tradicionales, lo que puede obstaculizar una comunicación fluida y coherente.

7.- Desigualdad en el acceso a la información: Dependiendo de la estructura organizacional, algunos empleados o departamentos pueden tener más acceso a la información relevante que otros, lo que puede generar desventajas o malentendidos.

8.- Adaptación al cambio: En organizaciones con estructuras rígidas, puede ser difícil adaptar las redes de comunicación a nuevas dinámicas o a la implementación de tecnologías innovadoras, lo que limita la capacidad de respuesta frente a nuevos desafíos.

9.- Falta de capacitación en gestión de redes: La ausencia de capacitación adecuada en el manejo de las redes de comunicación organizacionales puede resultar en un uso ineficiente de los recursos y en dificultades para optimizar el flujo de información.

Estas problemáticas pueden afectar la efectividad de la comunicación organizacional y, en consecuencia, el rendimiento general de la empresa si no se abordan de manera adecuada.

JUSTIFICACION.

La Salud Organizacional, conlleva a la exigencia de una institución, bien comunicada, con la finalidad de que todos sus miembros sepan lo que está sucediendo en la empresa y no se hagan los famosos “chismes de pasillo”.

Que lo único que logran es desestabilizar el Proceso Administrativo, de donde parte toda la Administración de una organización.

La frase “más vale prevenir que lamentar”, se aplica de manera directa en este trabajo,

Este Capítulo busca hacer conciencia de que la comunicación es vital en todas las empresas y tomando en cuenta el modelo de la organización, es el tipo de comunicación que más se debe utilizar.

El justificar un trabajo, significa indicar todas las aristas de la problemática que nos ha llevado a dar como recomendación, el uso de los Tipos más comunes de Comunicación, para evitar tanto los conflictos organizacionales, como los conflictos personales, estos últimos hacen mucho daño a la institución, porque el trabajador desinformado, en vez de rendir, se vuelve un Holgazán Social-Laboral.

Se deben evitar situaciones de este tipo, debemos recordar que todo comunica, el arte está en saber comunicar.

OBJETIVOS.

Objetivo general.

Demostrar que con el uso adecuado de los Tipos de Comunicación Organizacional, se pueden abatir la decidía, los rumores y las críticas infundadas así como los conflictos que no dejan que se cumplan las metas y los objetivos organizacionales.

Objetivos Específicos.

- 1.- Determinar el tipo de comunicación que la institución utiliza en el lanzamiento de sus mensajes.
- 2.- Conocer la forma en que la institución se comunica, con su público interno (trabajadores).
- 3.- Entender si el tipo de mensaje que lanza a su mercado, es comprensible para los clientes cautivos y potenciales.

MARCO TEÓRICO

La comunicación organizacional es un elemento clave para el funcionamiento eficiente de cualquier institución o empresa. La manera en que la información fluye entre los miembros de la organización, ya sea de manera formal o informal, influye directamente en la toma de decisiones, la productividad y el clima laboral. Sin embargo, la gestión de las redes de comunicación debe ser adaptada al modelo organizacional específico para optimizar su efectividad.

Redes de Comunicación Organizacional

Las redes de comunicación organizacionales se refieren a los canales y estructuras a través de los cuales se transmite la información dentro de una empresa. Estas redes pueden ser formales o informales:

- Redes formales: Están definidas por la estructura jerárquica de la organización. Son canales establecidos para el flujo de información entre los diferentes niveles jerárquicos (superiores, subordinados, entre departamentos, etc.). Ejemplos incluyen memorandos, informes, correos electrónicos institucionales y reuniones programadas. Estas redes siguen un protocolo específico y están alineadas con la estructura organizacional formal.
- Redes informales: Son aquellas que surgen de manera espontánea entre los empleados, sin estar definidas por la jerarquía. Estas redes se basan en relaciones personales y sociales y son más flexibles y dinámicas. Ejemplos incluyen conversaciones informales, grupos de chat entre compañeros o redes de contacto profesionales no oficiales.

Modelos de Organización y su Influencia en las Redes de Comunicación

El tipo de estructura organizacional influye significativamente en la forma en que se gestionan las redes de comunicación. A continuación se describen algunos modelos organizacionales comunes y

cómo afectan las redes de comunicación:

- Estructura jerárquica (vertical): En este modelo, la comunicación fluye principalmente de arriba hacia abajo (y, en algunos casos, de abajo hacia arriba) a través de canales formales. Las redes de comunicación suelen estar claramente definidas y centralizadas, con poca interacción entre empleados de diferentes niveles jerárquicos. El desafío aquí es mantener la alineación y evitar que se formen cuellos de botella en la toma de decisiones.
- Estructura funcional: En este modelo, la organización se divide en departamentos especializados, cada uno con su propio conjunto de responsabilidades. Las redes de comunicación son más verticales dentro de cada departamento, pero horizontales entre departamentos. Aquí es crucial gestionar las redes interdepartamentales de manera efectiva para evitar la fragmentación y promover la colaboración.
- Estructura matricial: Este modelo combina la jerarquía con la especialización funcional. Los empleados tienen doble supervisión, lo que puede generar complejidades en la comunicación tanto vertical como horizontal. Las redes de comunicación en una estructura matricial deben ser fluidas y adaptables, permitiendo que la información circule a través de múltiples canales y niveles de manera eficiente.
- Estructura plana (horizontal): En este tipo de organización, hay pocos niveles jerárquicos y los empleados tienen mayor autonomía. Las redes de comunicación tienden a ser más abiertas e informales, con un flujo de información rápido y bidireccional. Sin embargo, la falta de una clara división de responsabilidades puede generar confusión y sobrecarga de información, dificultando la toma de decisiones.

Importancia de Gestionar Diferentes Tipos de Redes de Comunicación

La gestión eficaz de las redes de comunicación organizacionales es esencial por varias razones:

- Mejor toma de decisiones: Una red de comunicación bien gestionada asegura que la información adecuada llegue a las personas adecuadas en el momento correcto, lo que facilita la toma de decisiones fundamentadas.
- Aumento de la productividad: La correcta coordinación y flujo de información reduce el tiempo perdido en la búsqueda de datos y en la resolución de malentendidos, mejorando la eficiencia operativa.
- Fomento de la colaboración: Las redes informales son esenciales para el intercambio de ideas y la innovación. Las organizaciones que gestionan bien sus redes formales e informales pueden lograr una colaboración más efectiva y un ambiente de trabajo más cohesionado.
- Manejo del cambio organizacional: Las organizaciones deben estar preparadas para adaptar sus redes de comunicación a nuevos desafíos, como la introducción de tecnologías o la reestructuración organizacional. La flexibilidad en la gestión de redes permite una mejor respuesta frente a los cambios.

Desafíos de Gestionar Diferentes Redes de Comunicación Según el Modelo de Organización

- Descoordinación y contradicciones: La falta de alineación entre las redes formales e informales puede generar desinformación o contradicciones. Por ejemplo, si las redes informales comunican

información que contrasta con lo que se dice oficialmente en las redes formales, los empleados pueden sentirse confundidos o desmotivados.

- Sobrecarga de información: En organizaciones con estructuras horizontales, la fluidez y rapidez de la información pueden generar una sobrecarga cognitiva, lo que impide que los empleados procesen adecuadamente los datos relevantes.
- Barreras jerárquicas: En organizaciones jerárquicas, la comunicación entre diferentes niveles puede verse obstaculizada, lo que impide la circulación eficiente de información clave entre los empleados de diferentes rangos.
- Desigualdad en el acceso a la información: En algunos modelos organizacionales, los empleados de niveles más bajos o de departamentos específicos pueden tener un acceso limitado a información crucial, lo que puede generar inequidades en la toma de decisiones.

Estrategias para Optimizar la Gestión de Redes de Comunicación

- Definición clara de canales de comunicación: Es necesario establecer qué redes de comunicación (formales o informales) deben ser utilizadas en qué situaciones, y asegurarse de que todos los miembros de la organización comprendan cómo acceder y utilizar estas

QUE SON LAS REDES DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

Las redes de comunicación organizacional se refieren a los canales y estructuras a través de los cuales fluye la información dentro de una organización. Estas redes incluyen tanto las redes formales (establecidas oficialmente por la organización) como las redes informales (que surgen espontáneamente entre los miembros de la organización a través de interacciones sociales y no estructuradas). A través de estas redes, los empleados intercambian información, ideas, feedback y toman decisiones colaborativas.

Las redes de comunicación pueden adoptar diversas formas dependiendo de la jerarquía y la estructura organizacional, y pueden ser de distintos tipos, como verticales (ascendentes o descendentes), horizontales (interdepartamentales), diagonales o informales (de persona a persona).

Las redes de comunicación organizacional son fundamentales para el buen funcionamiento de una organización por varias razones clave:

1.- Facilitan la Toma de Decisiones:

La comunicación eficiente permite que los tomadores de decisiones reciban información relevante y precisa en el momento adecuado, lo que optimiza la toma de decisiones estratégicas y operativas. Las redes formales aseguran que las decisiones oficiales se transmitan a todos los niveles, mientras que las redes informales pueden proporcionar retroalimentación rápida y directa.

2.- Mejoran la Coordinación y Colaboración:

En una organización, es crucial que los diferentes departamentos y equipos trabajen en conjunto para alcanzar los objetivos comunes. Las redes horizontales y diagonales permiten que los equipos colaboren más fácilmente y resuelvan problemas de manera eficiente, facilitando la coordinación interdepartamental.

3.- Fomentan la Innovación y Creatividad:

Las redes informales, en particular, permiten que los empleados compartan ideas y soluciones de manera más libre y creativa. Estos intercambios informales pueden llevar a innovaciones valiosas que de otro modo podrían no surgir en un entorno estrictamente formal. En muchos casos, las grandes ideas provienen de conversaciones informales entre colegas.

4.- Mejoran el Clima Organizacional:

La comunicación abierta y efectiva contribuye a un ambiente de trabajo positivo. Cuando los empleados sienten que tienen acceso a la información, que pueden expresar sus opiniones y que sus preocupaciones se escuchan, esto mejora la moral, la motivación y el compromiso de los empleados. Las redes informales también juegan un papel crucial en fortalecer la cultura organizacional y las relaciones laborales.

5.- Reducen la Ambigüedad:

Las redes de comunicación bien establecidas ayudan a reducir la confusión y la ambigüedad. La falta de comunicación clara puede generar malentendidos, conflictos y errores. Al tener redes formales e informales que se complementan, la organización puede garantizar que la información importante fluya de manera coherente a través de todos los niveles y departamentos.

6.- Aseguran el Flujo de Información en Tiempos de Cambio:

Durante periodos de transformación organizacional o crisis, las redes de comunicación son esenciales para mantener la calma, gestionar el cambio y asegurar que todos los empleados estén bien informados sobre los ajustes necesarios. La comunicación eficaz ayuda a reducir la incertidumbre y a mejorar la aceptación de los cambios por parte de los empleados.

7.- Facilitan el Aprendizaje Organizacional:

Las redes permiten que el conocimiento se difunda dentro de la organización. Esto facilita el aprendizaje organizacional y asegura que las mejores prácticas y las lecciones aprendidas sean compartidas entre equipos y departamentos. Además, las redes informales permiten que los empleados busquen mentoría y apoyo entre sí.

8.- Mejoran la Adaptabilidad:

Las organizaciones que cuentan con redes de comunicación bien gestionadas pueden adaptarse más fácilmente a cambios en el entorno empresarial o a nuevas tecnologías. Las redes informales, al permitir la rápida circulación de ideas y reacciones, pueden ser particularmente útiles en un entorno de trabajo dinámico y en constante cambio.

TIPOS DE REDES DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

Las redes de comunicación organizacional son fundamentales para el funcionamiento efectivo de cualquier empresa u organización. Existen diferentes tipos de redes, que varían según su estructura, propósito y la forma en que circula la información. Estas redes pueden clasificarse principalmente en redes formales e informales, y dentro de estas categorías, pueden diferenciarse según su flujo

de información, la cantidad de personas involucradas y la relación jerárquica entre los miembros. A continuación se describen los principales tipos de redes de comunicación organizacional:

1.- Redes Formales

Las redes formales son aquellas definidas y estructuradas por la organización, con un flujo de comunicación establecido por la jerarquía y los procedimientos organizacionales. Son fundamentales para asegurar que la información fluya de manera ordenada y eficiente según la estructura jerárquica de la organización.

a. Redes de Comunicación Vertical

La comunicación vertical se divide en dos tipos, según el flujo de información entre los diferentes niveles jerárquicos:

- **Comunicación Descendente:** Es el flujo de información desde los niveles superiores hacia los niveles inferiores. Este tipo de comunicación incluye instrucciones, directrices, políticas y cualquier tipo de mensaje que deba llegar a los empleados. Se utiliza para transmitir decisiones, expectativas y objetivos organizacionales.
- **Comunicación Ascendente:** Es el flujo de información desde los niveles inferiores hacia los niveles superiores. Este tipo de comunicación incluye retroalimentación, sugerencias, inquietudes, informes de progreso y cualquier otra información relevante que los empleados deseen compartir con los superiores.

b. Redes de Comunicación Horizontal (o Lateral)

La comunicación horizontal se produce entre personas que se encuentran en el mismo nivel jerárquico pero en diferentes departamentos o áreas funcionales. Este tipo de comunicación es crucial para la coordinación interdepartamental, la colaboración y la resolución de problemas. Permite a los empleados compartir información y recursos de manera eficiente y trabajar juntos para alcanzar objetivos comunes.

c. Redes de Comunicación Diagonal

Este tipo de comunicación ocurre entre personas de diferentes niveles jerárquicos y diferentes departamentos. A diferencia de la comunicación vertical y horizontal, la comunicación diagonal cruza tanto la jerarquía como las funciones, y se da típicamente en organizaciones más complejas, donde se requieren interacciones entre niveles y áreas diversas.

2.- Redes Informales

Las redes informales no están estructuradas ni formalmente definidas, sino que surgen de las interacciones espontáneas y sociales entre los miembros de la organización. A pesar de no estar reglamentadas, estas redes juegan un papel crucial en la circulación de información dentro de la organización, especialmente en aspectos no oficiales como rumores, cultura organizacional o alianzas entre empleados.

a. Redes de Comunicación Interpersonales

Estas redes son las más informales y surgen de las interacciones sociales entre individuos dentro de la organización. Pueden ser conversaciones casuales entre compañeros de trabajo, grupos sociales dentro de la empresa o incluso interacciones fuera del entorno

laboral. A menudo, estas redes son más flexibles y rápidas que las redes formales y pueden permitir el flujo de información de manera más ágil.

b. Redes de Comunicación de Rumores

Las redes de rumores o gossip son aquellas que se forman cuando los empleados comparten información no oficial, a menudo sin confirmación o veracidad. Aunque se asocian generalmente con información no verificada, los rumores pueden influir significativamente en el ambiente organizacional, la moral de los empleados y las percepciones sobre la toma de decisiones dentro de la organización.

c. Redes de Comunicación de Innovación

En algunas organizaciones, las redes informales son un vehículo crucial para la innovación. A menudo, las mejores ideas o soluciones a problemas surgen de conversaciones informales entre colegas que, sin tener una estructura formal de trabajo, logran generar propuestas innovadoras y mejoras en los procesos organizacionales.

3.- Redes de Comunicación Basadas en Tecnologías

Con la evolución tecnológica, las redes de comunicación también se han adaptado para incluir herramientas digitales y plataformas de colaboración en línea. Estas redes son cruciales en organizaciones modernas, especialmente en aquellas con equipos distribuidos o que trabajan de forma remota.

a. Redes de Comunicación Digital

Estas redes incluyen el uso de correos electrónicos, videoconferencias, plataformas de colaboración como Slack, Microsoft Teams, y otras herramientas de comunicación en línea. Permiten que los empleados se comuniquen de manera eficiente, sin importar su ubicación física, lo que favorece la colaboración y el intercambio de información en tiempo real.

b. Redes Sociales Corporativas

Algunas organizaciones implementan plataformas internas similares a las redes sociales para facilitar la comunicación entre empleados, fomentar la interacción y la colaboración. Estas plataformas permiten compartir noticias, colaborar en proyectos y mantener a todos los miembros actualizados sobre los desarrollos dentro de la organización.

4. Redes de Comunicación de Terceros

En algunas organizaciones, especialmente en el contexto de alianzas estratégicas o colaboraciones externas, las redes de comunicación se extienden más allá de la organización y alcanzan a socios, proveedores, clientes y otros actores externos.

a. Redes de Comunicación Externa

Estas redes incluyen todas las interacciones con entidades externas que son clave para la operación de la organización, como proveedores, clientes, accionistas, reguladores o instituciones educativas. A través de estas redes, la organización obtiene retroalimentación, realiza negociaciones y establece relaciones que influyen directamente en su estrategia y desempeño.

b. Redes de Comunicación Interorganizacional

En este caso, las redes de comunicación no se limitan a un solo entorno organizacional, sino que abarcan múltiples organizaciones que colaboran en proyectos conjuntos o comparten información relevante. Estas redes suelen ser comunes en consorcios,

alianzas estratégicas o en situaciones donde se desarrollan proyectos con múltiples actores involucrados.

Estas Redes son:

- Red en Cadena: es aquella comunicación que tiene lugar entre las personas que se encuentran más próximas, aquí entra la proxémica desde el punto de vista de la Semiología (estudio del uso que las personas hacen del espacio en sus relaciones con los demás), son las interacciones que las personas realizan entre distintos niveles de poder, es decir, de la jerarquía mayor a los mandos medios, del mando medio a los subordinados y así respectivamente, Esto funciona mientras se respeten los eslabones jerárquicos.

Sin embargo, esta Red no es muy recomendable, ya que el mensaje se tiende a distorsionar. Es decir, el mensaje lo genera una persona que se encuentra en una esquina de la cadena y cuando llega a la última del eslabón, el mensaje ha cambiado casi en su totalidad o en casos, el mensaje es totalmente diferente.

- Red en Estrella: en esta la comunicación se centra en el Jefe (Líder), Supervisor o persona que tiene poder para dar instrucciones, por lo tanto, es la encargada de bajar el mensaje al resto del equipo.

Pero suele ser muy normal en las organizaciones tradicionales, porque siempre existirá el puesto del Jefe de Área, Jefe de Sector, etc., que se encarga de bajar la información a las demás áreas de la empresa, es decir, a todo el personal que forman los subsistemas y que se encuentren involucrados en la toma de decisiones.

- Red en Círculo: es la comunicación más democrática por así decirlo. Es aquella que circula libremente entre todos los individuos de la empresa, sin respetar jerarquías o posiciones. La comunicación es más lenta y se utiliza para resolver problemas complejos.

Pero tiene una problemática, que la información está centrada en el Líder y él proporcionará la información que quiera y casi siempre se guarda algo de información por si surgen conflictos y que existe una emergencia para solucionarlos y que la organización o departamento que envió la información, siga su gestión normalmente.

- Red de direcciones múltiples: la comunicación es un elemento variado, que puede ser dirigido hacia cualquier dirección y en cualquier momento. Este tipo de red de comunicación organizacional hace que los empleados se sientan parte de la empresa a un nivel impensado. Este tipo de Red, es la más recomendable, porque al estar enterados los empleados del por qué se lleva a cabo, por ejemplo: la rotación de personal. Se evitan conflictos internos y los famosos ruidos de pasillo, que pueden desencadenar en serios problemas para el administrador de la empresa.

Además, proporciona información de lo que está sucediendo en la empresa, para que no se formen chismes, ya que tienen toda la información de primera mano.

Y saben que los movimientos que se darán en la empresa, no les van afectar. es más, en algunos casos les va a beneficiar el cambio.

CONCLUSIONES

Conclusiones sobre la Necesidad de Manejar Diferentes Tipos de Redes de Comunicación Organizacionales, Tomando en Cuenta el Modelo de Organización.

1.- La gestión adecuada de las redes de comunicación es crucial para la eficiencia organizacional: Las redes de comunicación, tanto formales como informales, son fundamentales para el flujo de información dentro de cualquier organización. Un manejo adecuado de estas redes garantiza que los mensajes lleguen a las personas adecuadas en el momento oportuno, facilitando la toma de decisiones y optimizando la productividad.

2.- El modelo organizacional influye en el tipo de redes y su gestión: Cada tipo de estructura organizacional (jerárquica, matricial, funcional, plana) tiene características que afectan la manera en que las redes de comunicación operan. En las organizaciones jerárquicas, las redes formales predominan, mientras que en las más horizontales, las redes informales tienden a tener un papel más importante. Por lo tanto, es esencial adaptar las estrategias de comunicación según el modelo organizacional para garantizar su efectividad.

3.- La comunicación efectiva requiere integrar redes formales e informales: Si bien las redes formales son necesarias para la transmisión de información estructurada y oficial, las redes informales juegan un papel crucial en la colaboración, el intercambio de ideas y la innovación. La coordinación entre ambas redes es clave para evitar contradicciones, desinformación y malentendidos.

4.- El exceso de información y las barreras de comunicación son desafíos comunes: En modelos organizacionales con estructuras horizontales o abiertas, puede haber una sobrecarga de información que dificulte la toma de decisiones y afecte la productividad. Además, las barreras de comunicación pueden surgir entre diferentes niveles jerárquicos o entre departamentos con culturas y objetivos distintos, lo que genera descoordinación y reduce la efectividad del flujo de información.

5.- La capacitación y el uso de tecnologías son esenciales para optimizar las redes de comunicación: Es fundamental que las organizaciones inviertan en la formación de sus empleados en el manejo de las redes de comunicación y en el uso adecuado de herramientas tecnológicas. Esto permite mejorar la gestión de la información, reducir el riesgo de errores y aumentar la agilidad en la comunicación.

6.- Adaptarse al cambio es un reto constante: Las organizaciones deben estar preparadas para adaptar sus redes de comunicación a medida que evolucionan los modelos organizacionales y las tecnologías. La flexibilidad en la gestión de las redes de comunicación es vital para enfrentar los desafíos del entorno empresarial y responder de manera efectiva a los cambios.

7.- Una comunicación bien gestionada contribuye a un ambiente laboral positivo: Cuando las redes de comunicación están bien alineadas con el modelo organizacional y se gestionan de manera eficiente

REFERENCIAS.

Robinson, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson.

Daft, R. L. (2016). *Organization Theory and Design* (12th ed.). Cengage Learning.

Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organizations* (2nd ed.). Wiley.

Mintzberg, H. (1983). *Structure in Fives: Designing Effective Organizations*. Prentice Hall.

Fulk, J., & McCay-Peet, L. (2013). "Social Media and Organizational Communication". In K. J. L. B. Van de Meer (Ed.), *The Oxford Handbook of Organizational Communication* (pp. 304-325). Oxford University Press.

Pinto, M. B. (2011). *La comunicación organizacional: Estrategias y modelos*. Editorial McGraw-Hill.

Downs, C. W., & Adrian, A. D. (2004). *Assessing Organizational Communication: Strategic Communication Audits*. Guilford Press.

Roberts, K. H., & O'Reilly, C. A. (1974). "Some correlations"

LA IMPORTANCIA DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y COMO INFLUYE EN LA EMPRESA EN LA ACTUALIDAD.

Lic. Franco Cruz Zandra Elizabeth

PTC TECNM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.
zandra franco@bdelrio.tecnm.mx

Lic. González Naranjo Blanca Flor

P.A. TECNM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.
blancagonzalez@bdelrio.tecnm.mx

RESUMEN.

En un mundo tan cambiante y de grandes retos, las empresas deben reconocer la importancia que tiene el desarrollo organizacional y hacer de este un proceso natural en la ejecución diaria de actividades, es por ello, que este artículo tiene la finalidad de identificar aquellos beneficios que se pueden obtener a través de ambientes laborales propicios que coadyuven en todo momento el alcanzar los objetivos trazados por las empresas.

El reto es optimizar los recursos, tener mayores participaciones en la era digital, la interculturalidad mediante el manejo de diversos idiomas, así como fomentar el manejo creativo e innovador, visualizando la importancia de la inclusión en sus procesos.

Todo esto se logra fomentando equipos de trabajo mucho más colaborador y comprometido, que su participación sea dinámica, innovadora y transformadora, ya que todos estos temas son relevantes para poder determinar el éxito o fracaso en las organizaciones.

En resumen, es importante destacar que la comunicación efectiva, la dirección mediante la motivación, liderazgo y autogestión son sinónimos fortaleza para enfrentar ambientes más competitivos, versátiles y globalizados que permitan tener una mayor calidad en el servicio y la satisfacción de los clientes.

INTRODUCCIÓN.

El desarrollo organizacional (DO) es un proceso planificado de cambio que busca mejorar la efectividad y adaptabilidad de las empresas, optimizando procesos internos, cultura y compromiso de los empleados. Su objetivo es transformar la estructura y dinámica organizacional para enfrentar desafíos, promoviendo el crecimiento y la competitividad. (Schein, 2010, pp. 14-16)

PROBLEMÁTICA.

Problemática del Desarrollo Organizacional en Entornos Competitivos y Cambiantes

En un entorno empresarial globalizado y en constante cambio, las empresas deben adaptarse rápidamente para mantener su ventaja competitiva. El Desarrollo Organizacional (DO) es esencial para mejorar la flexibilidad y la capacidad de respuesta ante las demandas del mercado, lo que promueve el crecimiento y la sostenibilidad de las organizaciones.

¿Es el desarrollo organizacional un factor clave que contribuye al éxito y sostenibilidad de las empresas en entornos competitivos?

El desarrollo organizacional es considerado un pilar fundamental para el éxito de las empresas, ya que permite adaptarse a los cambios del mercado, mejorar la productividad y fomentar un ambiente de trabajo colaborativo. Al implementar prácticas de desarrollo organizacional, las empresas fortalecen su cultura, promueven la innovación y logran un rendimiento sostenible. En un contexto competitivo, el desarrollo organizacional facilita la retención de talento, optimiza procesos y mejora la capacidad de la empresa para enfrentar los desafíos del entorno. (Robbins & Judge, 2013, pp. 38-39) y (Cameron & Quinn, 2011, pp. 22-25)

JUSTIFICACIÓN.

Este trabajo de investigación tiene como objetivo profundizar en el desarrollo organizacional (DO) como un factor clave para el crecimiento y éxito empresarial. En un entorno caracterizado por cambios constantes y desafíos complejos, las organizaciones deben adoptar enfoques que promuevan la adaptabilidad y la eficiencia. El DO se destaca por su capacidad para transformar la cultura interna de las empresas, creando un ambiente que fomente la colaboración, la innovación y el aprendizaje continuo.

Hoy en día, las empresas no solo deben centrarse en sus productos o servicios, sino también en cómo gestionan y desarrollan su capital humano. Las capacidades y competencias del personal tienen un impacto directo en el rendimiento organizacional y la competitividad. Al investigar cómo el DO puede mejorar los procesos internos y crear un clima laboral positivo, se busca demostrar que estas prácticas no solo benefician a los empleados, sino que también se traducen en una mayor satisfacción del cliente y mejora de la calidad del servicio.

La globalización y la digitalización han generado un contexto empresarial en el que las empresas deben ser ágiles y proactivas. Un enfoque robusto en el DO puede proporcionar las herramientas necesarias para enfrentar la incertidumbre y responder efectivamente a las demandas del mercado. Esta investigación es crucial porque ofrece un marco para que las organizaciones comprendan el valor de invertir en su capital humano y en la mejora de sus procesos organizativos, lo que asegura su sostenibilidad y éxito a largo plazo.

En conclusión, al explorar la relación entre el desarrollo organizacional y el rendimiento empresarial, esta investigación no solo enriquecerá la literatura existente, sino que también proporcionará insights prácticos que las organizaciones pueden aplicar para prosperar en un entorno empresarial cada vez más desafiante y competitivo. (Kotter, 1996, pp. 27-29) y (Beer & Nohria, 2000, pp. 42-44)

OBJETIVO.

El objetivo principal de este estudio es analizar de manera integral cómo el Desarrollo Organizacional (DO) impacta en el crecimiento y éxito de las empresas, enfocándose en áreas clave como la adaptación al cambio, la retención de talento y la satisfacción del cliente. La investigación se centrará en los siguientes puntos:

- 1.- Identificar Estrategias Clave: Reconocer las estrategias dentro del DO que fomentan un entorno laboral positivo. Esto incluye el análisis de programas de capacitación, gestión del cambio, liderazgo y la mejora del clima laboral, con el fin de promover la colaboración, innovación y aprendizaje continuo entre los empleados. Se examinará cómo estas estrategias pueden ser adaptadas a las necesidades específicas de cada organización.
- 2.- Evaluar la Relación con el Rendimiento Organizacional: Establecer cómo un enfoque estratégico en el DO contribuye a la capacidad de las empresas para enfrentar los desafíos en un entorno competitivo y cambiante. Esto incluirá analizar cómo las prácticas de DO influyen en la agilidad organizacional, la capacidad de innovación y la resiliencia ante crisis, permitiendo a las empresas no solo sobrevivir, sino prosperar en condiciones adversas.
- 3.- Medir la Efectividad de Iniciativas de DO: Definir indicadores específicos que permitan medir el impacto de las iniciativas de DO. Se analizarán métricas como el desempeño organizacional, la satisfacción laboral, la rotación de personal y la eficacia en la atención al cliente, proporcionando una visión integral de cómo el DO afecta tanto el funcionamiento interno como los resultados externos de la empresa.
- 4.- Recopilar Datos Cuantitativos y Cualitativos: Realizar un análisis exhaustivo mediante la recopilación de datos cuantitativos (encuestas y métricas de desempeño) y datos cualitativos (entrevistas y estudios de caso). Esto permitirá evaluar el impacto del DO en la productividad, la calidad del servicio al cliente y cómo los empleados perciben las iniciativas de DO en relación con su compromiso y desempeño.
- 5.- Generar Recomendaciones Prácticas: Basado en los hallazgos de la investigación, se buscará ofrecer recomendaciones prácticas que ayuden a las empresas a optimizar sus procesos organizacionales. Estas recomendaciones se enfocarán en fortalecer la cultura interna, mejorar el compromiso de los empleados y mejorar la competitividad de la empresa en el mercado. Además, se explorará cómo el DO puede ser un motor de innovación y adaptación en la era digital, ayudando a las empresas a mantenerse relevantes y líderes en sus sectores.

Este estudio tiene como objetivo no solo enriquecer la literatura existente sobre desarrollo organizacional, sino también proporcionar insights prácticos que las organizaciones puedan aplicar para prosperar en un entorno empresarial cada vez más desafiante. En última instancia, se espera que los resultados de

esta investigación ofrezcan un marco valioso para que las empresas comprendan la importancia de invertir en su capital humano y en sus procesos organizativos, lo que contribuirá a su sostenibilidad y éxito a largo plazo. (Senge, 1990, pp. 50-52) y (Cameron & Quinn, 2011, pp. 35-37)

MÉTODO.

El objetivo de este estudio es analizar el impacto del desarrollo organizacional (DO) en el crecimiento y éxito de las empresas, explorando cómo sus prácticas afectan resultados clave como la satisfacción del cliente, la retención de talento y la productividad. Para lograrlo, se llevará a cabo una investigación mixta que combinará enfoques cualitativos y cuantitativos, proporcionando una visión integral de la relación entre DO y el desempeño empresarial.

Enfoque Metodológico.

El estudio empleará un diseño descriptivo y correlacional para describir las prácticas de DO implementadas en diversas empresas y analizar su relación con indicadores de éxito empresarial. Se buscará identificar patrones entre las estrategias de DO y métricas como la satisfacción laboral, la retención de talento y la productividad.

Recopilación de Información.

La investigación se basará en una revisión bibliográfica exhaustiva, incluyendo artículos académicos, libros y estudios de caso previos sobre DO. Además, se realizará una investigación de campo mediante encuestas y entrevistas semiestructuradas para obtener datos cuantitativos (a través de cuestionarios) y cualitativos (mediante entrevistas a líderes empresariales).

Selección de Participantes.

El estudio incluirá empleados y directivos de empresas de distintos sectores (tecnología, manufactura, servicios, comercio) que hayan implementado prácticas de DO. La muestra se seleccionará mediante un muestreo intencional, buscando representar empresas con diversas trayectorias en la implementación de estrategias de DO. Se espera obtener al menos 150 encuestas y realizar 20 entrevistas a líderes de recursos humanos y gerentes.

Estrategia de Recolección de Datos.

Se diseñará un cuestionario estructurado con preguntas cerradas y escalas de Likert, enfocado en medir la percepción de los empleados sobre las prácticas de DO y su impacto en la satisfacción y productividad laboral. Las entrevistas semiestructuradas se realizarán de forma presencial o virtual para profundizar en la experiencia de los líderes en la implementación de DO.

Análisis de Datos.

Los datos cuantitativos se analizarán con técnicas estadísticas descriptivas y correlacionales para identificar relaciones significativas entre las prácticas de DO y las variables de éxito. Los datos cualitativos se analizarán mediante un análisis temático, buscando identificar patrones recurrentes en las experiencias de los participantes.

Resultados y Conclusiones.

El estudio ofrecerá conclusiones basadas en el análisis de los datos cuantitativos y cualitativos, proporcionando recomendaciones prácticas para optimizar las estrategias de DO y mejorar la gestión organizacional. Se espera que los resultados contribuyan al conocimiento sobre el DO y ofrezcan herramientas útiles para que las empresas prosperen en un entorno empresarial dinámico y competitivo. (Burke, 2017, pp. 66-68) y (Griffin & Moorhead, 2014, pp. 112-115)

MARCO TEÓRICO.

Planteamiento General del Proyecto.

El desarrollo organizacional (DO) es un campo de estudio que se centra en mejorar la efectividad y la salud de las organizaciones a través de cambios planificados en sus estructuras, procesos y culturas. Este enfoque es esencial para enfrentar los retos del entorno empresarial actual, donde la adaptabilidad y la innovación son fundamentales para el éxito a largo plazo. El presente proyecto investiga cómo las prácticas de desarrollo organizacional contribuyen al crecimiento y la sostenibilidad de las empresas en un contexto cada vez más competitivo.

Teoría del Cambio Organizacional

La teoría del cambio organizacional, propuesta por Kurt Lewin, sugiere que cualquier cambio dentro de una organización pasa por tres etapas: descongelamiento, cambio y recongelamiento. Este modelo es particularmente relevante en el contexto del desarrollo organizacional, ya que permite comprender cómo se implementan las transformaciones dentro de las organizaciones. El descongelamiento implica preparar a la organización para el cambio, creando un sentido de urgencia y motivación. En la etapa de cambio, se introducen nuevas prácticas y comportamientos, y en la fase de recongelamiento, se refuerzan y estabilizan estos cambios para que se conviertan en parte de la cultura organizacional.

Teoría de la Cultura Organizacional

La teoría de la cultura organizacional, desarrollada por Edgar Schein, enfatiza la importancia de la cultura como un factor crítico en el éxito organizacional. Schein define la cultura organizacional como un conjunto de supuestos, valores y creencias que guían el comportamiento de los miembros de la

organización. Un ambiente organizacional saludable y alineado con los objetivos estratégicos favorece la implementación de prácticas efectivas de desarrollo organizacional. Las empresas que fomentan una cultura de aprendizaje y colaboración están mejor posicionadas para innovar y adaptarse a los cambios del entorno.

Teoría del Aprendizaje Organizacional

La teoría del aprendizaje organizacional, promovida por Peter Senge, se centra en cómo las organizaciones pueden fomentar un ambiente donde se valore el aprendizaje continuo y la mejora. Senge sostiene que las organizaciones deben ser vistas como “plantas de aprendizaje” donde se desarrollan habilidades y conocimientos. El aprendizaje organizacional está intrínsecamente relacionado con el desarrollo organizacional, ya que las empresas que fomentan el aprendizaje en sus equipos pueden implementar cambios de manera más efectiva y adaptarse a las nuevas exigencias del mercado.

MARCO CONCEPTUAL.

El marco conceptual de este proyecto se estructura en torno a cinco palabras clave que son fundamentales para entender el desarrollo organizacional como un factor de desarrollo empresarial:

- 1.- Desarrollo Organizacional: Se refiere a las intervenciones sistemáticas y planificadas que buscan mejorar la efectividad de la organización, promoviendo cambios en sus estructuras, procesos y cultura. Es esencial para que las empresas respondan a los desafíos del entorno empresarial.
- 2.- Cambio: Implica la transformación necesaria para adaptarse a nuevas circunstancias. El cambio puede ser reactivo, en respuesta a desafíos externos, o proactivo, anticipando futuras necesidades del mercado.
- 3.- Cultura: La cultura organizacional influye en cómo se perciben y manejan los cambios dentro de una empresa. Una cultura que apoya la innovación y el aprendizaje continuo facilita el desarrollo organizacional y mejora el desempeño empresarial.
- 4.- Aprendizaje: El aprendizaje organizacional es fundamental para la implementación efectiva del desarrollo organizacional. Las organizaciones que aprenden de sus experiencias y del entorno pueden adaptarse mejor y capitalizar oportunidades de crecimiento.
- 5.- Éxito Empresarial: Se refiere a la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos estratégicos, mantener su competitividad y asegurar su sostenibilidad en el tiempo. El éxito empresarial es el resultado directo de las prácticas de desarrollo organizacional efectivas.

Importancia del Marco Teórico

Este marco teórico proporciona una base sólida para comprender el papel del desarrollo organizacional en el contexto empresarial. Al integrar las teorías del cambio organizacional, la cultura organizacional y el aprendizaje organizacional, se establece un vínculo claro entre el desarrollo organizacional y el éxito empresarial. Además, el marco conceptual destaca la relevancia de las palabras clave en la

investigación, guiando el análisis y la interpretación de los resultados. Este enfoque permitirá abordar el problema de investigación de manera integral, ofreciendo un entendimiento profundo de cómo el desarrollo organizacional puede influir positivamente en el crecimiento y la sostenibilidad de las empresas. (Schein, 2010, pp. 20-24), (Kotter & Cohen, 2002, pp. 78-82) y (Mintzberg, 2009, pp. 31-35)

CONCLUSIONES

El DO tiene un impacto significativo en el éxito empresarial. Una cultura organizacional enfocada en el aprendizaje y la colaboración facilita la adaptación al cambio.

La gestión del cambio y el aprendizaje organizacional son aspectos cruciales para la innovación y la mejora continua, por ello es importante que las empresas, no se desenfocuen de estos temas y puedan organizar al interior de las mismas un espacio que propicie la enseñanza continua, ambientes óptimos, así el clima laboral transformador, que todas y todos puedan participar y con ello generar confianza para alcanzar los objetivos de las organizaciones.

El DO debe integrarse estratégicamente en las empresas para asegurar su relevancia y éxito a largo plazo y así lograr el tener mayor presencia en el mercado en que se orienta, teniendo una mejora continua en sus procesos y la satisfacción de los clientes.

REFERENCIAS

- Beer, M., & Nohria, N. (2000). Rompiendo el Código del Cambio. Obtenido de www.books.google.com
- Burke, W. W. (2017). Cambio Organizacional: Teoría y Práctica. Obtenido de www.books.google.com
- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). Diagnosticando y Cambiando la Cultura Organizacional: Basado en el Marco de Valores Competitivos. Obtenido de www.books.google.com
- Griffin, R. W., & Moorhead, G. (2014). Comportamiento Organizacional. Obtenido de www.researchgate.net
- Hurst, D. K. (1995). Crisis y Renovación: Enfrentando el Desafío del Cambio Organizacional. Obtenido de www.books.google.com
- Kotter, J. P. (2008). Un Sentido de Urgencia. Obtenido de www.books.google.com
- Kotter, J. P., & Cohen, D. S. (2002). El Corazón del Cambio: Historias Reales de Cómo la Gente Cambia sus Organizaciones. Obtenido de www.books.google.com

Mintzberg, H. (2009). Gestión. Obtenido de www.books.google.com

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). Comportamiento Organizacional. Obtenido de www.books.google.com

Schein, E. H. (2010). Cultura Organizacional y Liderazgo. Obtenido de www.books.google.com

Senge, P. M. (1990). El Arte y la Práctica de la Organización que Aprende. Obtenido de www.books.google.com

LA GESTIÓN DE CALIDAD COMO FACTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL.

DR. Severino Parra César Augusto

PTC TECNM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.
cesarseverino@bdelrio.tecnm.mx

I.Q. Larrañaga Jauregui Isidra Irene

P3/4 TECNM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.
isidalarranaga@bdelrio.tecnm.mx

MA. Andrade Hernández Saul Benjamin

P1/2 TECNM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.
saulandrade@bdelrio.tecnm.mx

MCA Ricarte Montaña Victor Manuel

P3/4 TECNM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.
vimarimo@hotmail.com

RESUMEN.

La gestión de calidad resulta en la actualidad una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr cumplir con las expectativas del cliente.

El presente artículo explora algunos conceptos sobre la calidad algunos métodos que se usan en la gestión de calidad para el desarrollo empresarial y su aplicabilidad en las empresas.

El propósito es analizar cómo la gestión de la calidad puede usarse, independientemente del sector, como elemento clave para el desarrollo de las organizaciones.

Palabras Claves: Gestión de Calidad, Desarrollo Empresarial.

INTRODUCCIÓN.

La gestión de calidad es el conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo en una organización con el objetivo de garantizar y mejorar los estándares de los productos o servicios de calidad que ofrece. Consiste en planificar, coordinar, controlar y evaluar todas las etapas y aspectos relacionados con la calidad, desde el diseño y desarrollo hasta la producción, distribución, la gestión de la demanda y atención al cliente.

Uno de los principales objetivos de una empresa es satisfacer las expectativas que sus clientes mantienen sobre su servicio, producto y, en general, la experiencia que representa hacer negocios con ella. Por ello, resulta vital mantener altos niveles de calidad empresarial que satisfagan tanto a los clientes como a las mismas organizaciones.

Frente a un entorno de alta competitividad como el que enfrentan diversos negocios, resulta necesario establecer metas tanto para el interior de una organización, como para todos aquellos tratos que se realizan con terceros. No sólo para destacar entre la competencia, sino porque contar con estándares de calidad aplicados a los procesos empresariales es ideal para mantener al mínimo las incidencias y asegurar la eficiencia productiva.

La gestión de calidad sirve para establecer estándares y normas de calidad, implementar sistemas y procesos para cumplir con esos estándares, realizar el seguimiento y control de calidad, y tomar medidas correctivas y preventivas para asegurar que se cumplan los requisitos de calidad establecidos.

Las siguientes actividades forman parte de las responsabilidades de un responsable de gestión de calidad:

- Supervisión de los procesos y flujos de trabajo.
- Definición de los estándares de calidad.
- Optimización de los procesos internos de la estructura organizativa.
- Planificación e implementación de un sistema de gestión de calidad.
- Elaboración de la documentación del sistema de gestión de calidad.
- Realización de auditorías internas y externas.
- Brindar asesoramiento y capacitación a los empleados.

Algunos métodos que se usan en la gestión de calidad para el desarrollo empresarial son:

- Gestión de calidad total: Analiza la calidad de todas las partes de la empresa, con el objetivo de desarrollar productos y servicios excelentes a largo plazo.
- Six Sigma: Se enfoca en incrementar la eficiencia de los procesos de una empresa, reduciendo las desviaciones del proceso ideal.
- Proceso de mejora continua: Se basa en un ciclo de “planificar, hacer, verificar y actuar”.
- Principios de Deming: Se basan en la mejora constante de productos y servicios para ser competitivos.

El aumento de la competencia ha obligado a las empresas a preocuparse en mejorar el desempeño de sus colaboradores, procesos, productos y el entorno laboral. Es decir, ya no basta con ofrecer algo básico y hacer un trabajo simple ya que el mercado no perdona.

PROBLEMÁTICA

La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, supone muchas ventajas para las empresas, aunque algunos lo ven como una moda que en algún momento terminará, y todo esto,

sin generar mayores beneficios para quienes las implementan. De aquí se deriva la inquietud de este proyecto de investigación.

¿Es la Gestión de la Calidad un elemento importante de la Gestión Empresarial que, contribuye al éxito de las empresas?

JUSTIFICACIÓN

A pesar de la existencia de muchos trabajos de investigación relacionados con nuestro tema de estudio, en este proyecto se pretende investigar los beneficios que tiene para las empresas el implementar un Sistema de Gestión de Calidad, para buscar conocer con este proyecto, si realmente el implementar un Sistema de Gestión de Calidad contribuye a alcanzar la eficiencia operacional en las organizaciones.

OBJETIVOS

Objetivo general

El objetivo del proyecto es generar información respecto a los principales beneficios que tiene el implementar un Sistema de Gestión de Calidad en las empresas, y si es conveniente para éstas invertir tanto en la implementación como en la certificación de su sistema. Por otro lado, se pretende con el trabajo generarles la información necesaria a las empresas respecto al SGC y su importancia.

Objetivos específicos

- Conocer cuáles son los diferentes sistemas de gestión que existen.
- Conocer cuáles son los principales beneficios de implementar un Sistema de Gestión de Calidad para las empresas.

MÉTODO

Este proyecto se llevará a cabo mediante una investigación documental, ya que se realizará a través de la consulta de documentos libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones, etc.

MARCO TEÓRICO

El objetivo de la gestión de calidad como factor del desarrollo empresarial son:

- Ofrecer productos y servicios de alta calidad que satisfagan las necesidades del cliente.
- Garantizar la satisfacción del cliente.

- Lograr la competitividad de la marca en el mercado.
- Sensibilizar a las áreas de la empresa sobre los estándares de calidad.
- Adaptarse a los cambios del mercado.

(Alonso. 2024)

Principales sistemas de gestión de calidad para el desarrollo empresarial:

Para la gestión de calidad, existen diversas directrices, normas y modelos a los que las empresas pueden recurrir. Estos modelos son adecuados para diferentes propósitos, pero todos tienen el objetivo de facilitar el proceso de gestión de calidad para las empresas.

Existen algunos sistemas de gestión de calidad como factor para la empresa y estos son:

-Gestión de calidad total (TQM): Es un enfoque estratégico y sistemático que busca lograr la excelencia en todos los aspectos de una organización, centrándose en la satisfacción del cliente.

Los principios de la gestión de calidad total son la orientación al cliente, el enfoque en la mejora continua como ventaja competitiva, la toma de decisiones basada en el análisis de datos y hechos.

-Herramientas para la gestión de calidad:

Las herramientas de la gestión de calidad son muy importantes para el factor del desarrollo empresarial y es de gran utilidad para la implantación de sistemas de gestión de calidad en una empresa. Este tipo de programas proporcionan una estructura organizada y eficiente para planificar, ejecutar y controlar todas las actividades relacionadas con la implementación del sistema de gestión de calidad. Permiten asignar roles y responsabilidades claras, establecer plazos. (Alonso. 2024)

Teoría de la Gestión de la calidad total (TQM) es un enfoque de gestión organizativa que se centra en la producción de productos y servicios de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes. Como técnica de gestión de la calidad, la TQM implica a todos los trabajadores para mantener un alto nivel de trabajo en toda la empresa. La aplicación de la TQM puede ayudar a mejorar la productividad de los empleados, aumentar la satisfacción de los clientes y lograr una ventaja competitiva.

Una de las empresas más conocidas que practican la gestión de la calidad total es Toyota. El mayor fabricante de automóviles del mundo implantó la gestión de la calidad total (TQM) estudiando cómo utilizaban los consumidores sus productos y aprovechando lo aprendido para mejorarlos.

<https://safetyculture.com/es/temas/gestion-de-la-calidad-total/> (2024)

En la actualidad, la calidad es una de las principales preocupaciones de las empresas. Se ha convertido en un factor crítico para el éxito de las mismas.

La calidad es importante porque permite a las empresas diferenciarse de la competencia, ofrecer un producto o servicio de mayor valor y mejorar la satisfacción y lealtad de los clientes. Todo esto se traduce en un mayor beneficio para la empresa.

Por tanto, es fundamental que las empresas pongan especial énfasis en asegurar la calidad de sus productos y servicios, a través de una adecuada gestión de la calidad.

Los principios de la calidad son una filosofía que se centra en la mejora continua de los productos y servicios. Se trata de un enfoque sistemático para mejorar la calidad de lo que se produce, desde el diseño hasta la entrega al cliente.

Esto se puede lograr mediante el uso de herramientas y técnicas de gestión de la calidad, como el control de calidad, la planificación de calidad y la gestión de las devoluciones. Implementar estos principios en una empresa requiere el compromiso de todos los empleados y la voluntad de cambiar las cosas si es necesario.

Algunos problemas que pueden llegar a surgir en la gestión de calidad de las empresas podrían estar relacionadas con la falta de comunicación, la falta de enfoque en el cliente, la falta de una cultura de mejora continua, la falta de medidas de control adecuadas y la falta de capacitación de los empleados. (Ramos 2023)

10 Pasos para mejorar la gestión de la calidad en la empresa:

- 1- Lograr el compromiso de la alta dirección y de los recursos humanos. No se puede implementar un sistema de calidad sin un real compromiso de todos. Asegúrese de comunicar lo que se busca hacer y sumar al equipo de trabajo.
- 2- Identificar las expectativas de los clientes. Una vez detectado el mercado al que nos dirigimos, es importante determinar las necesidades de los clientes y traducirlas en términos de los productos o servicios que brinda la empresa.
- 3- Liderazgo. Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- 4- Realizar el diagnóstico inicial. Para entender el punto de partida es necesario realizar mediciones de la situación actual de la empresa en materia de calidad. Se pueden analizar las fortalezas y debilidades actuales para definir el mejor camino. El diagnóstico puede realizarse mediante entrevistas o cuestionarios, observación de los procesos o revisión de registros.
- 5- Redactar el manual de calidad. En este documento la empresa especifica QUÉ es lo que va a hacer con relación a la calidad (política, medios, compromiso), ajustado a la dimensión de la organización.
- 6- Redactar el manual de procedimiento. En este documento se detalla CÓMO se van a llevar a cabo los compromisos registrados en el manual de calidad. Al estar escrito, sea quien sea que realice la tarea, puede ajustarse al procedimiento.
- 7- Establecer los registros de calidad. Esta etapa implica sistematizar los registros de los diversos procesos y sectores para poder realizar diagnósticos posteriores.
- 8- Ejecutar auditorías o autoevaluaciones periódicas. Para garantizar el cumplimiento de la calidad se requiere realizar la medición que debe ser parte del mismo sistema. Es necesario realizar diagnósticos permanentes para detectar dónde la empresa está fallando y dónde debe

realizar correcciones o mejoras en los procesos, poner mayores esfuerzos para alcanzar la calidad deseada.

9- Toma de decisiones basada en hechos. Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información que debe ser coherente

10- Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores. Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

<http://herramientas.camamedellin.com.co/Inicio/Buenaspracticasesempresariales/BibliotecaGerenciaEstrategica/10Pasosparaunacorrectagestiondecualidad.aspx> (2024).

¿Cuáles son los beneficios de los sistemas de gestión de calidad?

Los implementaciones de un sistema de gestión de calidad aporta diversos beneficios empresariales entre los que se incluyen:

- Maximizar la eficiencia y control de procesos.
- Reducir costes.
- Fijar la dirección hacia dónde debe ir la organización.
- Satisfacer las necesidades de los clientes, lo cual ayuda a infundir confianza en la organización.
- Transmitir confianza en la organización,
- Aumentar el número de clientes y, por ende, las ventas y el negocio.
- Conseguir reconocimiento y credibilidad internacional a través de acreditaciones mundiales como la ISO 9001 que favorecen el comercio internacional.
- Favorecer la expansión y el crecimiento.
- Detectar puntos de mejora.
- Mejorar el clima organizacional.
- Reducir las sobrecargas o subcargas de trabajo al establecerse una estandarización.
- Estimular un buen clima laboral al establecer funciones definidas, capacitaciones y un claro entendimiento de cómo su rol afecta a la calidad.
- Brindar mayor satisfacción del cliente, a través de la mejora continua.
- Reducir la cantidad de documentación requerida.
- Aportar ventajas competitivas frente a quienes no cuentan con un SGC.

<https://mexico.unir.net/noticias/economia/que-es-sistema-gestion-calidad/>

Un aporte importante que tiene la Calidad para la empresa, es el enfoque basado al cliente, sin duda, una empresa que implemente un Sistema de Gestión de Calidad para posteriormente certificarlo contribuye al máximo al cumplimiento de la expectativa de sus clientes.

Mejorar la satisfacción de los clientes

1. Coherencia de los productos o servicios

Una de las principales ventajas de un Sistema de Gestión de la Calidad es su capacidad para garantizar la consistencia de los productos o servicios. Al establecer normas y procedimientos

claros, la empresa puede garantizar que cada producto o servicio cumpla con los mismos criterios de calidad. Esto crea una experiencia uniforme para los clientes, genera confianza y promueve la lealtad a la marca.

2. Cumplir las expectativas de los clientes

Un sistema de gestión de la calidad también permite a la empresa comprender mejor las expectativas y necesidades de sus clientes. Al recopilar información sobre los requisitos específicos de los clientes, la empresa puede adaptar sus productos o servicios para cumplirlos con mayor precisión. Esto se traduce en una mayor satisfacción de los clientes, ya que sus expectativas se tienen plenamente en cuenta.

3. Fidelización de clientes

La retención de clientes es un elemento clave para el éxito empresarial. Un sistema de gestión de la calidad contribuye a fortalecer la lealtad de los clientes ofreciéndoles productos o servicios de calidad constante. Cuando los clientes están satisfechos y confían en la calidad de los productos o servicios, es más probable que permanezcan leales a la empresa, recomienden sus productos o servicios a otras personas y establezcan una relación a largo plazo.

La reducción de los costos gracias a la eficiencia operacional que se logra al implementar el SGC, es otro de los beneficios que tiene la empresa y que le generará múltiples ahorros para inversiones futuras.

Reducción de costos

1. Evite los costos asociados a los productos defectuosos

La implementación de un sistema de gestión de calidad permite evitar los costos asociados a los productos defectuosos o no conformes. Al identificar los problemas de calidad en las primeras etapas de producción, la empresa puede tomar medidas correctivas antes de que los productos se comercialicen. Esto reduce los costos asociados a las devoluciones, reparaciones, reemplazos y disputas de calidad.

2. Reducir el desperdicio y la ineficiencia

Un sistema de gestión de calidad promueve un enfoque proactivo para reducir el desperdicio y la ineficiencia dentro de la empresa. Al establecer procesos bien definidos e implementar controles de calidad, la empresa puede identificar las fuentes de desperdicio y las áreas de ineficiencia.

Esto permite tomar medidas para eliminarlos y optimizar el uso de los recursos. Por ejemplo, al identificar pasos de producción innecesarios o materiales de mala calidad, la empresa puede reducir los costos asociados a las materias primas y los procesos de producción. La reducción de los residuos y las ineficiencias se traduce en una mejora de la eficiencia empresarial general y en importantes ahorros de costos.

3. Mejorar la rentabilidad general

Al reducir los costos asociados a los productos defectuosos y optimizar el uso de los recursos, un sistema de gestión de la calidad contribuye a mejorar la rentabilidad general de la empresa. El dinero ahorrado mediante la reducción de costos se puede reinvertir en otras áreas de la empresa, como la investigación y el desarrollo, la innovación o el marketing. Una mayor rentabilidad también permite mantener precios competitivos en el mercado y, al mismo tiempo, mantener márgenes de beneficio saludables.

Mejora de la eficiencia operativa

1. Estructuración de los procesos internos

Un sistema de gestión de la calidad proporciona una estructura sólida para los procesos empresariales internos. Al definir procedimientos claros, responsabilidades precisas y flujos de trabajo efectivos, facilita la coordinación entre los diferentes departamentos y equipos. Esto ayuda a evitar errores, retrasos y confusiones, y promueve la ejecución fluida y coherente de las tareas operativas.

2. Reducción de errores y tiempos de inactividad

Gracias a un sistema de gestión de la calidad, los errores se identifican con mayor rapidez y se pueden tomar medidas correctivas para evitarlos en el futuro. Esto reduce los costosos tiempos de inactividad y las interrupciones de la producción.

Mediante el uso de herramientas como el análisis de las causas fundamentales y la mejora continua, la empresa puede identificar los factores que contribuyen a los errores y eliminarlos gradualmente.

Esto se traduce en una mayor eficiencia operativa y en un mejor uso de los recursos.

3. Uso eficiente de los recursos

Un sistema de gestión de la calidad también ayuda a optimizar el uso de los recursos de la empresa. Esto incluye no solo las materias primas, sino también las habilidades, el equipo y la tecnología de los empleados.

Al identificar las áreas en las que los recursos se utilizan de manera ineficiente, la empresa puede tomar medidas para reasignarlos de manera más inteligente. Esto ahorra costos innecesarios y mejora la eficiencia general de la empresa.

Ventaja competitiva

1. Compromiso con la excelencia

La implementación de un sistema de gestión de calidad demuestra el compromiso de la empresa con la excelencia y la calidad. Esto refuerza la confianza de los clientes y su percepción positiva de la marca. Al diferenciarse por la calidad de sus productos o servicios, la empresa puede posicionarse como líder del mercado y atraer nuevos clientes.

2. Fortaleciendo la reputación

Un sistema de gestión de calidad ayuda a fortalecer la reputación de una empresa. Al proporcionar productos o servicios de alta calidad de manera constante, la empresa se gana la confianza y la satisfacción de sus clientes.

Esto se traduce en recomendaciones positivas, críticas favorables y una mejor imagen de marca. Una reputación sólida refuerza la credibilidad de la empresa, lo que puede conducir a una mayor cuota de mercado y a un crecimiento sostenible.

3. Acceso a nuevos mercados

Algunos mercados o clientes requieren certificaciones de calidad específicas para hacer negocios con una empresa.

Al implementar un sistema de gestión de calidad, la empresa puede obtener estas certificaciones y así acceder a nuevos mercados y oportunidades comerciales. Estas certificaciones suelen ser una señal de confianza para los clientes y pueden abrir las puertas a importantes contratos y asociaciones estratégicas.

CONCLUSIONES

La calidad es un aspecto clave para el éxito de cualquier empresa. Ofrecer productos y servicios de alta calidad que permite a las empresas destacar entre la competencia, mejorar la satisfacción de los clientes y aumentar sus beneficios.

La gestión de calidad para la empresa si es algo muy importante para que se vaya desarrollando un orden en la calidad de la empresa, ya que si no existiera la gestión de calidad en la empresa no habría un buen orden y habría conflictos y problemas, por eso es muy importante la calidad en la empresa para que haya un orden y no haya conflictos y haya una buena armonía.

Los SGC no pueden ser considerados una estrategia si se trabajan de manera única, para que cumplan la función de estrategia, y obtener ventaja competitiva, debe ser la calidad el elemento diferenciador de la organización, o bien, la visión apunta a distinguirse por ofrecer un producto o servicio de calidad.

Además, deberá ser acompañado de un análisis del contexto interno y externo y de otras herramientas con enfoque de TQM.

Los múltiples beneficios que trae el implementar un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa, le genera una ventaja competitiva que bien puede y debe aprovechar en este mercado tna competido y que a partir de la globalización crece cada día.

REFERENCIAS

<https://safetyculture.com/es/temas/gestion-de-la-calidad-total/> (2024)

<https://asana.com/es/resources/quality-management> (Alonso, María 2024)

<https://firmaprofesional.com/blog/importancia-calidad-empresas/> (Ramos, Crisrtina 2023)

<http://herramientas.camaramedellin.com.co/Inicio/Buenaspracticasesempresariales/>

BibliotecaGerenciaEstrategica/10Pasosparaunacorrectagestiondecalidad.aspx (2024)<https://mexico.unir.net/noticias/economia/que-es-sistema-gestion-calidad/>

LOGÍSTICA, OPERACIÓN PORTUARIA Y DESPACHO ADUANERO DEL COMERCIO EXTERIOR EN EL PUERTO DE VERACRUZ.

MC. Mercado Herrera Alba

P3/4 TECNM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.
albamercado@bdelrio.tecnm.mx

MC. Medina Sánchez Roberto Ángel

P1/2 TECNM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.
robertomedina@bdelrio.tecnm.mx

DRA. Gutiérrez Montero María Luisa

P3/4 TECNM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.
mariagutierrez@bdelrio.tecnm.mx

RESUMEN.

La logística en el Puerto de Veracruz es esencial para el comercio exterior de México, por su ubicación estratégica y la modernización de su infraestructura. Las inversiones en terminales y muelles han incrementado su capacidad operativa permitiendo un manejo especializado de diferentes tipos de carga y mejorando la eficiencia en maniobras. Sin embargo, el despacho aduanero enfrenta desafíos: tiempos de espera prolongados, congestión y falta de personal capacitado. Para abordar estos problemas, es fundamental mejorar la coordinación entre los operadores portuarios y las agencias aduanales e invertir en la capacitación del personal y la infraestructura. Estas medidas facilitarían un flujo ágil de mercancías, beneficiando a los involucrados en el comercio exterior. Veracruz, es el tercer puerto importante de México. Su historia en la economía del país subraya la necesidad de optimizar las operaciones portuarias y el despacho aduanero garantizando un comercio exterior eficiente y seguro.

El objetivo general es asegurar que las mercancías sean manipuladas y entregadas en condiciones óptimas en plazos establecidos. Para lograrlo, se proponen objetivos específicos: la estandarización de procedimientos, la implementación de un sistema de seguimiento para medir los tiempos de despacho y la creación de canales de comunicación efectivos entre los actores del proceso logístico.

Palabras clave: Mercancías, Operación, Despacho

INTRODUCCIÓN.

La logística en las operaciones portuarias y el despacho aduanero en el puerto de Veracruz enfrenta desafíos que impactan ocasionalmente de manera negativa en la eficiencia del comercio exterior. Entre los problemas más destacados se encuentran los tiempos de espera prolongados para la liberación de mercancías, a pesar de las mejoras tecnológicas. La infraestructura portuaria también presenta

limitaciones, como la congestión y la falta de espacio para el almacenamiento temporal, lo que genera costos adicionales. Además, la escasez de personal capacitado en las agencias aduanales limita la eficiencia del proceso, mientras que la complejidad administrativa y las regulaciones cambiantes complican aún más el despacho aduanero. Veracruz es crucial para la economía mexicana, siendo el tercer puerto más importante del país y un pilar en la expansión del comercio exterior. En 2023, se movieron más de 34 millones de toneladas y casi un millón de TEUs, lo que resalta la necesidad de optimizar las operaciones portuarias. La eficiencia en el despacho aduanero no solo facilita el comercio exterior, sino que también contribuye a la generación de ingresos fiscales y al cumplimiento normativo, asegurando que las mercancías cumplan con las regulaciones nacionales e internacionales. El objetivo general es garantizar que las mercancías sean manipuladas y entregadas en condiciones óptimas y dentro de los plazos establecidos. Para lograrlo, se plantean objetivos específicos como la estandarización de procedimientos para las maniobras de carga y descarga, la implementación de un sistema de seguimiento para medir los tiempos de despacho y la creación de canales de comunicación efectivos entre todos los actores involucrados en el proceso logístico. Estas acciones son fundamentales para mejorar la satisfacción de importadores y exportadores y para fortalecer el sistema aduanero del país.

PROBLEMÁTICA

Las operaciones y el despacho aduanero en el puerto de Veracruz enfrentan diversas problemáticas que afectan la eficiencia y eficacia del comercio exterior; así como la productividad durante el proceso de la realización de las maniobras portuarias, cada terminal enfrenta diversos desafíos durante la logística, operación y despacho de las mercancías como son: Tiempos de Espera. Los tiempos de espera para la liberación de mercancías son un problema significativo, a pesar de las mejoras en la tecnología y la gestión logística, las demoras en los procesos aduaneros siguen siendo comunes, afectando la cadena de suministro y aumentando los costos operativos, Infraestructura Portuaria. La infraestructura del puerto y las terminales también presentan desafíos, como la congestión en las instalaciones y la falta de espacio adecuado para el almacenamiento temporal de mercancías. Esto puede resultar en demoras adicionales y costos inesperados tanto para los operadores portuarios como para los Importadores y Exportadores, Capacitación y Recursos Humanos. La falta de personal capacitado en las agencias aduanales puede limitar la eficiencia del despacho; aunque existen agencias con experiencia, el crecimiento del comercio exterior exige un aumento en la capacitación continua del personal para manejar operaciones complejas y cumplir con regulaciones cambiantes, así como contar en las terminales portuarias con personal capacitado y con experiencia en la ejecución de las diferentes maniobras portuarias y diversos rubros de carga. Complejidad Administrativa. El proceso de despacho aduanero en Veracruz implica una serie de trámites burocráticos que pueden resultar complicados. Los importadores y exportadores deben presentar múltiples documentos, como pedimentos firmados, listas de empaque y comprobantes de pago, lo que puede generar retrasos en la liberación de mercancías. La falta de claridad en los requisitos puede llevar a errores y sanciones. Regulaciones Cambiantes. Las regulaciones aduaneras en México están sujetas a cambios frecuentes, lo que puede generar confusión entre los operadores logísticos y las empresas. La necesidad de estar al día con estas regulaciones es crucial para evitar multas y sanciones y la falta de notificación o

asesoría sobre estos cambios puede perjudicar a los importadores. Para mejorar las operaciones y el despacho aduanero en el puerto de Veracruz, es fundamental abordar estas problemáticas mediante una mejor coordinación entre los operadores portuarios, las agencias aduanales y la autoridad aduanera, mediante una capacitación adecuada del personal, y una actualización constante sobre regulaciones; así como invertir en infraestructura portuaria con la finalidad de facilitar un flujo más ágil de mercancías, beneficiando así a todos los actores involucrados en el comercio exterior.

JUSTIFICACIÓN

El puerto de Veracruz, ocupa el tercer lugar en el país, moviendo durante el año 2023 más de 34 millones de toneladas y casi un millón de TEU's anuales, contando con un área operativa de más de 600 hectáreas. En términos históricos el puerto de Veracruz fue clave para la expansión de la economía mexicana y su posicionamiento como uno de los principales exportadores a nivel mundial, es por ello la importancia de justificar el presente trabajo de investigación en las operaciones portuarias y el despacho aduanero en el puerto de Veracruz, ya que es fundamental para garantizar un comercio exterior eficiente y seguro; los principales aspectos que sustentan su importancia es facilitar el Comercio Exterior, a través del despacho aduanero siendo este un proceso esencial que permite la entrada y salida de mercancías del país, asegurando que se cumplan todas las regulaciones y normativas aplicables, la eficiencia en la Logística, que permita garantizar la reducción de tiempos de espera y mejorar la logística en general, al optimizar los procesos de carga/descarga, almacenamiento y entrega/recepción; así como el manejo documental, minimizando costos operativos y mejorando la competitividad del puerto, como punto estratégico para el comercio internacional, la generación de Ingresos, las operaciones portuarias y el despacho aduanero son una fuente importante de ingresos fiscales para el gobierno a través de los impuestos sobre importación y exportación; estos ingresos son esenciales para financiar servicios públicos y programas gubernamentales, contribuyendo así al desarrollo económico del país, cumplimiento Normativo, las operaciones aduaneras aseguran que todas las mercancías cumplan con las leyes y regulaciones nacionales e internacionales; esto incluye la verificación de documentos, el cumplimiento de regulaciones no arancelarias y la aplicación de aranceles correspondientes, la existencia de un marco jurídico claro, como la Ley Aduanera, proporciona la base necesaria para estas operaciones, garantizando que se realicen dentro de un marco legal estos elementos son fundamentales para mantener un sistema aduanero robusto que apoye el crecimiento económico y comercial del país.

OBJETIVOS.

Objetivo general

Garantizar que las mercancías de comercio exterior, sean manipuladas para ser entregadas en tiempo y en condiciones óptimas, así como optimizar el proceso de Despacho Aduanero asegurando que se realice dentro de los plazos establecidos y cumpliendo con las normativas vigentes, contribuyendo así a la satisfacción general de importadores y exportadores.

Objetivos específicos

- Definir procedimientos estandarizados para las maniobras de carga/descarga y entrega/

recepción de las mercancías de comercio exterior, que minimicen tiempos de espera y reduzcan riesgos de daño a las mercancías.

- Implementar un sistema de seguimiento que permita medir los tiempos de despacho en cada etapa del proceso, identificando áreas de mejora continua.
- Crear canales de comunicación efectivos entre todos los actores involucrados en el proceso logístico para asegurar una coordinación adecuada durante las operaciones.

MÉTODO

La operación portuaria en el Puerto de Veracruz se beneficia de una variedad de métodos estadísticos que permiten analizar y optimizar el rendimiento y la eficiencia del manejo de mercancías de comercio exterior, como son, la aplicación de diversos indicadores de desempeño, considerando entre los más importantes los siguientes: Rendimiento en las maniobras portuarias, el cuál mide la eficiencia en las operaciones de carga y descarga, expresado en toneladas por hora o cajas por hora por buque en operación, los tiempos de estadía del buque en el puerto, incluyendo tiempos productivos y no productivos, mismos que pueden afectar la productividad y generar cuellos de botella, así como el fondeo de las embarcaciones, las estadísticas de carga tanto de importación, exportación, transbordo y cabotaje con base a los movimiento acumulado, las cuales son registradas de manera mensual tanto por tipo de tráfico como por tipo de carga, en el presente trabajo de investigación podemos observar los resultados de los tráficos y cargas manejadas del 2022, 2023 y al mes de octubre del 2024, permitiendo un análisis comparativo de los años mencionados.

Tabla 1. Movimiento de carga por tipo de tráfico (toneladas)

Tipo de tráfico	Toneladas 2024	Toneladas 2023	% de Variación
Importacion	23,862,930	22,173,446	7.6%
Exportación	2,908,480	4,560,034	-36.2%
Transbordo	576,717	449,031	28.4%
Cabotaje	257,784	1,835,205	-86.0%
TOTAL	27,605,911	29,017,716	-4.9%

Fuente: Departamento de Estadística de la Administración del Sistema Portuario Nacional Veracruz, S.A de C.V.

Tabla 2. Movimiento por tipo de carga (toneladas)

Tipo de Carga	Toneladas 2024	Toneladas 2023	% de Variación
Carga general suelta	1,392,475	1,562,212	-10.9%
Contenerizada	8,771,431	8,644,869	1.5%
Granel Mineral	2,763,966	4,496,194	-38.5%
Granel Agrícola	7,588,968	7,071,262	7.3%
Fluidos no petroleros	1,018,072	836,974	21.6%
Hidrocarburos	4,910,227	5,127,321	-4.2%
Vehículos	1,160,773	1,278,886	-9.2%
TOTAL	27,605,911	29,017,716	-4.9%

Fuente: Departamento de Estadística de la Administración del Sistema Portuario Nacional Veracruz, S.A de C.V.

Tabla 3. Movimiento por tipo de tráfico 2023 Vs 2022 (toneladas)

Tipo de Tráfico	Toneladas 2023	Toneladas 2022	% de Variación
Importación	26,727,129	25,717,766	3.9%
Exportación	5,353,230	6,230,769	-14.1%
Transbordo	550,354	732,166	-24.8%
Cabotaje	1,903,591	1,581,883	20.3%
TOTAL	34,534,304	34,262,585	0.8%

Fuente: Departamento de Estadística de la Administración del Sistema Portuario Nacional, S.A de C.V.

El poder considerar la clasificación por tipo de carga, en las estadísticas, así como por tipo de tráfico (carga contenerizada, graneles, etc.) proporciona información valiosa sobre qué segmentos son más eficientes y cuáles requieren mejoras. La aplicación de estos métodos estadísticos en la operación portuaria del no solo facilita un mejor entendimiento del rendimiento actual, sino que también proporciona herramientas para la mejora continua.

MARCO TEÓRICO

El Puerto de Veracruz, como uno de los principales nodos logísticos en México, enfrenta desafíos significativos en la gestión de la logística, operación portuaria y despacho de mercancías. La propuesta de un marco conceptual y teórico debe abordar estos aspectos desde una perspectiva integral que considere tanto la infraestructura portuaria como la interacción con otros modos de transporte y el despacho de mercancías de comercio exterior.

La cadena de suministros, en el marco conceptual se basa en la comprensión como un sistema interconectado que incluye todos los eslabones desde la producción hasta la entrega final al consumidor. Para el Puerto de Veracruz, esto implica considerar no solo las operaciones portuarias, sino también la integración con el transporte terrestre, la Intermodalidad también es clave para optimizar el flujo de mercancías por lo cual se debe fomentar la colaboración entre diferentes modos de transporte para reducir costos y tiempos de entrega, lo que incluye el desarrollo de plataformas logísticas que faciliten el manejo eficiente de carga/descarga, almacenamiento y entrega/recepción así como su redistribución, el rendimiento en las maniobras de carga y descarga es crucial, por lo que se deben establecer indicadores que midan la eficiencia operativa del puerto, como el tiempo promedio de estadía de los buques y la cantidad de carga manejada por hora.

La ubicación estratégica del Puerto de Veracruz le permite ser un punto clave para el comercio internacional, lo que requiere una gestión eficiente para maximizar su potencial, adoptando modelos logísticos modernos que integren tecnologías avanzadas para mejorar la visibilidad y trazabilidad de las mercancías. Esto incluye sistemas de gestión que permitan el seguimiento en tiempo real y la optimización del inventario. La implementación de prácticas sostenibles en las operaciones portuarias puede mejorar la competitividad a largo plazo del puerto.

DESARROLLO

La logística en las operaciones portuarias y el despacho aduanero en el Puerto de Veracruz es de suma importancia para el comercio exterior de México, ya que cuenta con conectividad y accesibilidad, el Puerto de Veracruz se beneficia de una ubicación geográfica estratégica que lo convierte en un punto crucial para el comercio internacional, así también con Infraestructura Moderna, inversión continua en infraestructura que ha permitido modernizar sus instalaciones, aumentando su capacidad operativa. La construcción de nuevos muelles y terminales, así como la ampliación de las existentes, la eficiencia en el despacho aduanero, la logística efectiva está intrínsecamente relacionada con la eficiencia del despacho aduanero. El puerto ha implementado plataformas informáticas avanzadas que optimizan la gestión documental y facilitan el seguimiento de las mercancías, lo que contribuye a una operación más rápida y transparente, el manejo especializado de cargas, esta especialización permite una mayor eficiencia operativa y en las maniobras portuarias es por ello la importancia de la presente investigación.

El proceso tecnológico portuario se caracteriza por la diversidad de puestos de trabajo y categorías de trabajadores que en él se desempeñan de acuerdo con las operaciones que lo integran.

SUPERVISOR PORTUARIO

Mejorar su calificación y hábitos de trabajo durante la planificación, ejecución, supervisión y análisis de los resultados de las operaciones de carga y descarga de las mercancías y otros servicios en el puesto de atraque.

La función principal de la administración en un puesto de atraque de un terminal portuario es obtener la “máxima productividad”, al menor costo por tonelada, de las operaciones portuarias mediante el aprovechamiento óptimo de la mano de obra, los equipos, e instalaciones. La cantidad de trabajadores por puesto de trabajo en cada área dependerá de factores tales como:

- Tipo de carga y su laboriosidad.
- Tipo de buque y de transporte terrestre.
- Condiciones de la estiba.
- Cantidad de procesos tecnológicos planificados para las operaciones.
- Tipo de medio de izaje.
- Tecnología de manipulación y manutención de las cargas.
- Regulaciones de los gremios de estibadores y convenios con las administraciones.
- Regulaciones administrativas.

ADMINISTRACIÓN DE UN TERMINAL PORTUARIO.

Dominar todos los aspectos y las diferentes funciones de los puestos de trabajo y categorías de trabajadores, no es suficiente para lograr una buena administración en los servicios portuarios. Lograr el máximo rendimiento con el mínimo de recursos, no se podrá esperar que una sola persona sea

directamente responsable por todas las actividades del terminal, no es solo un asunto de la descomunal envergadura de la tarea, sino también de su variedad y el alcance de las habilidades requeridas; dividir las funciones entre un equipo de administración que incluye varios niveles de dirección y supervisión en el proceso de tomar decisiones y compartir obligaciones y responsabilidades.

Se logra mediante una estructura organizativa de dirección que permite la distribución de las complejas funciones de un terminal.

Lo importante es la solidez que debe caracterizar a dichas estructuras organizativas, que dependen en lo fundamental de:

- Forma de los niveles de autoridad y responsabilidad basado en:
 - Especialización por tipo de cargas del terminal.
 - Volumen del tráfico de cargas que circulan.
 - Características de diseño del terminal.
 - Cantidad y tipo de recursos humanos y técnicos requeridos.
- Definición y descripción de las funciones y responsabilidades de cada nivel de mando y supervisión.
- Elaboración de los manuales de procedimientos para los procesos tecnológicos empleados en las diferentes operaciones.
- Preparar al personal que ocupa los diferentes cargos en el conocimiento y la aplicación de sus funciones, responsabilidades y procedimientos de trabajo, así como mantenerlo actualizado de los constantes cambios.
- Existencia y utilización de canales de comunicación, coordinación y cooperación entre los diferentes niveles de la estructura y otros factores relacionados con las operaciones del puerto.

ANÁLISIS DE OPERACIONES.

La operación es una tarea en la que participa recurso humano y equipos en determinadas circunstancias para cumplir cierto fin.

¿Cuál es el fin de los servicios portuarios?

La carga y descarga de también conocida como maniobra I

- Los diferentes medios de transportes (el marítimo como principal) de forma eficiente y segura dentro de los tiempos pactados en virtud de los contratos de transporte.
- Las mercancías de forma eficiente y segura desde un medio de transporte a otro, entregándolas en las mismas cantidades y condiciones en que fueron recibidas en correspondencia con los contratos de servicios.

Para lograr este fin se requiere:

- Incrementar la productividad por atraque.
- Disminuir los costos de manipulación.

Esto se logra con una administración eficiente de la mano de obra, los equipos e instalaciones de lo que se deduce que, la función principal de la administración en un puesto de atraque de un terminal portuario es obtener la máxima productividad al menor costo por tonelada de las operaciones portuarias mediante el óptimo aprovechamiento de la mano de obra, los equipos e instalaciones.

Los elementos que forman una operación portuaria

- Una secuencia de cuatro operaciones y sus actividades.
- Cantidad de puestos de trabajo.
- Cantidad de trabajadores por puesto de trabajo con su categoría.
- Cantidad y tipos de equipos.
- Proceso tecnológico de cada escotilla o línea de servicios.
- Tipo de mercancía.
- Tipo de transporte.

Sólo la acertada conjugación y funcionamiento armónico de todos estos elementos darán como resultado el cumplimiento del fin de los servicios portuarios, de ahí la importancia de que los trabajadores portuarios conozcan la esencia de las operaciones que realizan, los elementos que la componen y el nivel de participación de su puesto de trabajo en ella, para lograr el cumplimiento del fin de los servicios con eficiencia y seguridad. Las operaciones portuarias de carga y descarga a través de un atraque se dividen en una secuencia lógica de operaciones que facilita entender mejor su complejidad.

Las secuencias, en un atraque, están relacionadas y coincidentes y son fáciles de distinguir; ellas son:

1. La manipulación a bordo.
2. La transferencia en el muelle.
3. El almacenaje.
4. La recepción y entrega.

La manipulación abordo cubre el movimiento de la carga entre el costado del buque y su compartimento de carga y viceversa, esta operación es considerada la predominante ya que cualquiera que sea la variante utilizada de entrada o salida de las cargas tiene que hacerse a través de ella y su tasa de rendimiento influye en gran medida en el rendimiento del proceso tecnológico que se utilice.

La Entrega/Recepción también conocida como maniobra III, de las cargas se realiza por dos variantes conocidas como:

- 1) variante, ruta u operación directa.
- 2) variante, ruta u operación indirecta.

En la variante directa la Recepción / Entrega se realiza al costado del buque, en el muelle o sobre otro medio de transporte que puede ser una embarcación o un medio terrestre de transportación. Esta puede ser la operación inicial o final de esa variante.

En la variante indirecta la Recepción / Entrega incluye tres operaciones:

- La Transferencia en el muelle, que considerada la segunda operación y primera etapa de esta variante y no es más que el movimiento de las cargas entre el costado del buque y las áreas de almacenaje y viceversa.
- El almacenaje, que constituye la tercera operación y segunda etapa de la variante indirecta y donde se estiban y conservan las mercancías en las bodegas o patios de almacenaje.
- La Recepción / Entrega constituye la etapa inicial o final en ambas variantes y se refiere al movimiento de las cargas desde su lugar de almacenaje hasta las zonas de despacho o puntos de entrega, donde son estibadas o desestibadas en los diferentes modos de transporte que las trasladan hasta o desde su destino, según corresponda a cargas de importación o exportación.

LA MANIPULACIÓN A BORDO

A pesar de que esta operación es un proceso continuo, es conveniente considerarlo como una secuencia de cuatro actividades según se trate de la carga o la descarga.

- Desestiba. Preparación de unidades de carga y enganche de la carga en la bodega.
- Izaje de la carga desde el compartimento de carga hasta el costado del buque en el muelle o embarcación.
- Colocación de la carga en el muelle o embarcación y desenganche.
- Retorno del gancho vacío para el siguiente ciclo.

Como esta secuencia se repite una y otra vez, se le denomina ciclo del gancho, para las operaciones de carga el Ciclo del Gancho contempla cuatro actividades:

- Preparación y enganche al costado del muelle.
- Izaje a la bodega.
- Desenganche, deshacer unidades de carga y la estiba en bodegas.
- Retorno del gancho vacío.

Si estas cuatro actividades no funcionan coordinadas y armónicamente la manipulación a bordo no se llevará a cabo de forma eficiente y segura. Un elemento muy importante a tener en cuenta en el Ciclo del Gancho es que el ritmo o la frecuencia determinan el rendimiento de la manipulación a bordo; por lo tanto, el principal objetivo de esta operación es:

MANTENER EL GANCHO CONTINUAMENTE EN MOVIMIENTO.

UN GANCHO LENTO O INACTIVO SIGNIFICA RENDIMIENTO PERDIDO QUE JAMÁS PODRÁ SER RECUPERADO.

En tal sentido es bueno conocer los factores que determinan el rendimiento de la operación de manipulación a bordo. Estos factores, por cierto, muy variables, son:

- El número de Ciclos del Gancho por hora y
- El peso promedio de carga izada en cada Ciclo.

Por lo tanto, la forma real de mejorar el rendimiento por escotilla / buque es:

APROVECHAR EL MÁXIMO PESO DE CADA ESLINGADA O IZADA CON EL MENOR TIEMPO POSIBLE DE CADA CICLO DEL GANCHO.

Esto va a depender de cuatro factores fundamentales que son:

- El tipo de buque (su tamaño, diseño y medios de izaje disponibles).
- El tipo de carga (volumen, peso, tipo de embalaje y la estiba a bordo).
- La mano de obra (cantidad de trabajadores empleados en el proceso tecnológico y sus diferentes calificaciones y experiencia).
- El proceso tecnológico (forma en que se organiza la mano de obra, los dispositivos de agarre e izaje utilizados y los equipos de manipulación).

En esta operación se realizan las funciones que a continuación se relacionan:

- Estibar y desestibar las mercancías en los espacios de carga del buque.
- Preparar (hacer y deshacer) unidades de carga y colocar las eslingadas.
- Enganchar y desenganchar las eslingadas mediante dispositivos.
- Transferencia de gancho con carga o vacío mediante el medio de izaje principal.
- Otras operaciones auxiliares.

Tabla 4. Puestos de trabajo y categorías de trabajadores portuarios

Puestos de trabajo	Categorías de trabajadores
Bodegas o entrepuentes del buque (Puede incluir montacargas o elevadores a bordo).	Estibadores portuarios Operadores de equipos
Medios de izaje de cubierta o de tierra y cubierta del buque.	wincheros, operadores de grúa y portaloneros.
Cubiertas y escotillas del buque.	Supervisor a bordo. Supervisores de buques.

LA TRANSFERENCIA EN EL MUELLE.

Consiste no sólo en una actividad de manipuleo sino una secuencia de actividades. para comprender y controlar la operación es útil dividirla en las cuatro actividades que la componen.

Para el caso de la descarga estas son:

1. Conteo y clasificación de las cargas por B/L, determinación de su estado y condiciones, manipulación y recogida en el muelle al costado del buque donde fue puesta por el gancho.
2. Transferencia de la carga desde el costado del buque en el muelle hasta el área de almacenaje, también conocida como maniobra II.
3. Estiba o apilamiento (manual o mecanizada) de la carga en su lugar de almacenaje.
4. Retorno del equipo hasta el costado del muelle para completar el Ciclo.

A su vez, estos cuatro componentes dependen de los siguientes factores:

- La distancia desde el costado del buque hasta las áreas de almacenaje.
- La velocidad de los equipos de manipulación.
- Tiempo de inmovilización.

La distancia desde el costado del buque hasta el área de almacenaje depende de:

- La disposición del atraque y sus almacenes.
- El tipo de almacenaje requerido.
- Las prácticas operacionales.

La velocidad del equipo influye en los tiempos del Ciclo de transferencia y a su vez va a depender de:

- Las especificaciones técnicas del equipo.
- La capacidad y habilidad de los operadores.
- La seguridad en la maniobra.

El tiempo de inmovilización es la demora e interrupciones en el movimiento del equipo, fundamentalmente en los puntos de desestiba o estiba de las cargas y va a depender a su vez de los siguientes factores:

- El tipo de mercancía.
- Las tecnologías de manipulación utilizadas.
- La utilización adecuada de Tarjadores o Chequeadores para el conteo y clasificación de los diferentes lotes o Conocimientos de Embarque.

Esta operación debe trabajar a un ritmo que garantice el rendimiento de la manipulación a bordo.

De forma general se puede concluir que para esta operación se realizan las siguientes funciones:

- Estibar y desestibar las mercancías en los espacios de carga del transporte terrestre o almacén.
- Preparar (hacer y deshacer) unidades de carga y colocar las eslingadas.
- Enganchar y desenganchar las eslingadas mediante dispositivos o los dispositivos propiamente.
- Contar y clasificar la cantidad de bultos, así como determinar su estado y condiciones por cada conocimiento de embarque al ser recibidas o entregadas las mercancías.
- Desestibar, transferir y estibar mercancías mediante elevadores de carga.

Tabla 5. Puestos de trabajo y categorías de trabajadores portuarios

Puestos de trabajo.	Categorías de trabajadores
Al costado del buque en el andén o aproche del muelle.	Estibadores portuarios. Tarjadores.
Equipo de manipulación (elevador y / o transportador de cargas).	Operadores de equipo.
Toda el área del muelle hasta el almacén o patio.	Supervisor de muelle. Supervisores de tarja. Supervisores de área.

EL ALMACENAJE.

El almacenaje portuario es una función vital en el intercambio de mercancías entre el transporte marítimo y el terrestre. El almacenaje portuario permite que la carga sea organizada y consolidada, lista para ser embarcada en un buque o tratándose de consignaciones de importación, para la distribución y entrega a sus destinatarios. Consiste en la recepción, conservación y entrega física y documental de las mercancías en un área de almacenamiento debidamente acondicionada para esas funciones.

Previamente se debe proceder a:

- La determinación de las cantidades.
- La identificación o clasificación.
- La verificación de las condiciones en que son recibidas y entregadas.

Existen dos tipos principales de almacenaje en cuanto al período de tiempo en que las mercancías puedan permanecer en el puerto:

1. Almacenaje en tránsito. Para mercancías que permanecerán poco tiempo en el puerto.
2. Almacenaje a largo plazo. Para mercancías que por varias razones permanecen en el puerto durante algún tiempo

En dependencia de las condiciones físicas en que se realiza el almacenaje, se clasifica en dos tipos:

1. Abierto y
2. Cerrado.

La utilización de uno y otro dependerá fundamentalmente del tipo de mercancías, a grandes rasgos, el almacenaje en tránsito dependerá de los siguientes factores:

- Capacidad de almacenamiento suficiente para asimilar el volumen del tráfico de carga que circula por el atraque, su aprovechamiento y la gestión en dicho almacenaje.
- El equilibrio entre la cantidad de carga que transporta un buque y la cantidad que pueden transportar los diferentes modos de transporte terrestre.
- Las formalidades administrativas y documentarias.
- Las causas que originan diferentes demoras.
- La consolidación de la carga.
- La rotación de la carga en el almacén.

En esta operación se distinguen las siguientes actividades:

- Estibar y desestibar mercancías de forma manual o mecanizada en las áreas destinadas para la conservación de las cargas.
- Hacer y deshacer unidades de cargas y enganche y desenganche de dispositivos en dichas unidades.
- Remover cargas desde un área a otra.
- Contar, clasificar y determinar estado y condiciones de las cargas mediante un estricto control físico y documental de los lotes en inventario.

La adecuada conjugación de todos estos factores y actividades será la forma de lograr el óptimo aprovechamiento de las capacidades de almacenaje.

Tabla 3. En esta operación se distinguen los siguientes puestos de trabajo y categorías ocupacionales.

Puestos de trabajo	Categorías ocupacionales.
Almacén techado o patio.	Estibadores portuarios. Operadores de equipos. Tarjadores. Capataz de almacén. Supervisores de tarja. Supervisores de área.

ENTREGA/RECEPCIÓN DE LAS MERCANCIAS

Es la etapa o punto de encuentro entre el transporte marítimo y el terrestre, es una operación difícil de controlar ya que depende de las acciones de organismos e individuos que no pertenecen al puerto y por lo tanto no están bajo el control directo de la administración portuaria; que se ejecute esta operación por la variante directa o indirecta va a depender de tres factores fundamentales:

- De la planificación y arribo de los diferentes modos de transporte al puerto para la tributación o expedición de la carga.
- De la ejecución de los planes de operaciones de carga/descarga de los medios de transporte terrestres.
- De los trámites documentarios para la recepción y entrega de las mercancías y los procedimientos para su habilitación ante la aduana.

Sólo la eficiente gestión y supervisión en la ejecución de estas tres actividades garantizarán que la Recepción/Entrega no se convierta en un obstáculo para el flujo de cargas que entra y sale de una terminal portuaria. Las principales actividades de esta operación constituyen a su vez actividades iniciales o finales del almacenaje o la manipulación a bordo, donde se ejecutan las funciones ya vistas de:

- Estibar y desestibar mercancías en los medios de transporte o almacenes.
- Hacer y deshacer unidades de cargas y el enganche y desenganche de dispositivos.
- Contar y clasificar las cantidades de bultos por Conocimientos de Embarque mediante un estricto control físico y documentario en el momento que son recibidos y/o entregados.

EL DESPACHO DE MERCANCIAS Y LAS FACULTADES DE LA AUTORIDAD FISCAL.

Se entiende por mercancía a los productos, artículos, bienes y cualquier otra denominación que le dé aun cuando las leyes las consideren como particulares y rigurosos a propiedad particular, de lo anterior podemos decir que las mercancías son aquellos productos, artículos y bienes que se encuentran destinados a la venta, con la excepción de la ley del impuesto de Importación y Exportación; las mercancías se clasifican en nacionales, nacionalizadas y extranjeras, las nacionales son aquellas que se producen en el País o se manufacturan dentro del mismo, ya sea con materias primas nacionales o nacionalizadas, las nacionalizadas son todas aquellas mercancías que siendo extranjeras han satisfecho todos los requisitos establecidos y cubiertos todos los pagos de contribuciones de importación y que, como consecuencia, han entrado en circulación de consumo del país y las extranjeras son las mercancías que provienen del extranjero y que aún no han sido nacionalizadas.

DEPOSITO DE MERCANCIAS

De manera general podemos decir que el depósito de mercancías es una actividad previa necesaria que se debe llevar a cabo en cuanto al trámite aduanero.

Por depósito debemos entender como la acción y efecto de depositar y cuando se habla del depósito de mercancías podemos decir que es el lugar en donde se ubican mercancías importadas que pueden permanecer libre en derecho de aduana, hasta su reexportación y esto significa que las mercancías se encuentran sujetas a un depósito previo que las ponen bajo seguridad y precisamente este depósito previo es el primer paso que se realiza para la tramitación aduanera o despacho.

En base a lo anterior vemos entonces que la mercancía de comercio exterior debe tener bajo su guarda y custodia el llamado depósito previo al cual se le conoce también con el nombre de depósito ante la aduana que, como ya se mencionó, es el trámite que se realiza antes de que se efectúe el despacho aduanero.

Visto lo anterior se desprende que el depósito previo no es otra cosa más que el almacenamiento de las mercancías dentro de nuestro País y que es un servicio público otorgado por el Estado de manera directa aunque lo puede concesionar a los particulares de ahí entonces la existencia de los llamados recintos fiscales y los recintos fiscalizados; los primeros son los lugares en donde los servicios de guarda, almacenaje, custodia y control de mercancías los proporciona de manera directa el Estado mexicano por conducto de la autoridad aduanera, mientras que los recintos fiscalizados son todos aquellos que se encuentran manejados por un persona física o moral que obtienen una autorización de servicio otorgada por la autoridad aduanera para guardar, almacenar y custodiar mercancías previamente a su despacho aduanero.

EL ABANDONO DE MERCANCIAS

El abandono se presenta cuando no se retiran las mercancías de los recintos fiscales dentro de los plazos establecidos por la ley, cuando son objeto de renuncia voluntaria y cuando son embargadas las mercancías por autoridades aduaneras, por lo tanto, en resumen, vemos que existen tres tipos de abandono que son el tácito, el expreso y el derivado de un acto de autoridad. El tácito se presenta cuando ha transcurrido el plazo que la Ley Aduanera establece para el retiro de las mercancías y en este sentido los plazos que dicha ley maneja son los siguientes: tres meses cuando se trata de exportación, tres días cuando se trata de mercancías cuyas características sean contaminantes, explosivas, radiactivas, corrosivas, de fácil descomposición o animales vivos y de dos meses en los demás casos. El expreso es la renuncia voluntaria que hace el propietario de las mercancías que se encuentran en depósito dicha manifestación de voluntad debe hacerse por escrito. Los derivados de actividad aduanera son productos de un embargo, es decir, cuando ha existido un procedimiento administrativo o judicial cuya consecuencia es la pérdida de esa mercancía por parte del propietario de la misma.

El abandono no se debe interpretar como un acto coactivo (de castigo) que el estado imponga para adquirir la propiedad de las mercancías, sino que es el propio interesado que en base a su desinterés pierde la propiedad de las mismas que se transmiten al fisco. Cuando concluye el plazo para el abandono de la mercancía la autoridad aduanera notificara, de manera personal o por correo certificado con acuse de recibo, a los propietarios de las mercancías en el domicilio que aparezca en la documentación y se indicara que el plazo ha concluido y que cuentan con quince días para retirar la mercancía previa la acreditación que se ha dado cumplimiento con las obligaciones aduanales y que de no hacerlo se entenderá que las mercancías pasan a ser propiedad del fisco y en ese sentido la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, determinará el destino de las mercancías que podrá ser el de vender, donar o destruir la mercancía.

TRAFICO DE MERCANCIAS

La palabra tráfico tiene varios significados y uno de ellos se refiere a la circulación de vehículos por calles, carreteras, caminos, etc., y otra se entiende como el elemento natural por el que se desplaza toda clase de transporte, para nosotros cuando se refiere al tráfico de mercancías, se dice que es el medio por el que circula y se transportan las mercancías de comercio exterior que van de su lugar de origen a un destino determinado. El tráfico de mercancías se presenta de varias formas como son el marítimo, terrestre, aéreo, postal y por otros medios de conducción; analizando cada uno de ellos se puede comentar lo siguiente: el marítimo, es aquél que se lleva a cabo por embarcaciones como medio de transporte, existiendo tres formas, que son, el de altura, el de cabotaje y el mixto. El de altura es el transporte de mercancías que llegan al país o se remiten al extranjero en base a la navegación entre un puerto nacional y otro extranjero o viceversa; el de cabotaje es el transporte de mercancías que se realiza por la navegación entre dos puntos del País situados en el mismo litoral y el mixto se presenta cuando una embarcación realiza de manera simultánea las dos anteriores entre dos puntos de la costa nacional situado en distinto litoral o en el mismo si se hace escala en un puerto extranjero. El terrestre, es el que se lleva a cabo por carreta o sobre rieles. El aéreo, es el que se realiza por cualquier tipo de avión como medio de transporte debiendo solo efectuarse solamente en aquellos aeropuertos que el Ejecutivo Federal haya declarado internacionales. El postal es aquel en donde las mercancías de importación y exportación están confiadas bajo la guarda de las oficinas del servicio postal mexicano, pero bajo una estricta vigilancia y control de la autoridad aduanera. Por otros medios de conducción, se refiere de manera general a las tuberías, ductos u otros medios de conducirlos, pero siempre bajo la autorización previa de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en base a lo establecido en la Ley Aduanera.

DESPACHO ADUANERO

La Ley Aduanera establece que el despacho aduanero es el conjunto de actos y formalidades relativos a la entrada de mercancías al territorio nacional y a la salida del mismo, que de acuerdo con los diferentes tráficos y regímenes aduaneros se desarrollan conforme a las normas establecidas dentro de la ley mencionada.

Al despacho aduanero se le puede describir en dos partes:

1. Como actos previos al despacho aduanero, que se refieren a todos aquellos actos en donde el agente aduanal obtiene toda la documentación y contenido de las mercancías de comercio exterior y
2. El despacho aduanero en sí mismo, que consiste en la serie de actos y formalidades que exhiben los importadores y exportadores de mercancías de comercio exterior ante las autoridades aduaneras o también se puede decir como todo el mecanismo que se lleva a cabo para el procedimiento de entrada o salida de las mercancías.

AGENTE ADUANAL

De conformidad con la Ley Aduanera, el agente aduanal es la persona física autorizada por el servicio de administración tributaria (SAT) mediante una patente, para promover, por cuenta ajena, el despacho de las mercancías en los diferentes regímenes aduaneros previstos por la ley.

La patente es un permiso que otorga la Secretaría de Hacienda a una persona física para realizar los trámites correspondientes para la importación y exportación de un producto. Esa persona física para poder obtener la patente debe satisfacer algunos requisitos que son los siguientes.

1. Ser mexicano por nacimiento en pleno ejercicio de sus derechos.
2. Gozar de una buena reputación personal.
3. No ser servidor público, excepto tratándose de cargos de elección popular, ni militar en servicio activo.
4. No haber sido condenado por la comisión de un delito patrimonial.
5. En caso de haber sido agente aduanal, que su patente no hubiera sido cancelada.
6. Tener un título profesional o su equivalente en los términos de la ley de la materia.
7. Tener una experiencia en materia aduanera mayor de tres años
8. Exhibir una constancia de que se encuentra inscrito en el Registro Federal de contribuyentes
9. Aprobar el examen de conocimientos que practique la autoridad aduanera y un examen psicotécnico.

REGIMENES ADUANEROS

Son el conjunto de normas que regulan cada una de las modalidades de las importaciones y exportaciones que permiten establecer cuál es el destino económico que se le dará a las mercancías.

De lo anterior se comprende que las normas aduaneras son las que establecen las formas de destino de las mercancías y los particulares serán los que voluntariamente seleccionen, para sus mercancías, algunas de esas formas, teniendo la obligación de cumplir con las normas aduaneras propias al régimen aduanero escogido.

Dentro de la Ley Aduanera se señala que todas aquellas mercancías que se introduzcan al territorio nacional, podrán ser destinadas a algunos de los regímenes aduaneros siguientes:

1. Definitivos: que pueden ser de importación y exportación

2. Temporal que puede ser de importación para retornar al extranjero en el mismo estado o para la elaboración, transformación o reparación en programas de maquila o de exportación para retornar al país en el mismo estado o para la elaboración, transformación o reparación.
3. Depósito fiscal.
4. Tránsito de mercancías que puede ser: interno o internacional.
5. Recinto fiscal estratégico.

Analizando cada uno de los regímenes aduaneros arriba mencionados se puede manifestar lo siguiente: el régimen de importación definitivo se define como la entrada de las mercancías de procedencia extranjera para permanecer dentro del territorio nacional por tiempo ilimitado; mientras que la exportación definitiva se define como la salida de mercancías del territorio nacional para permanecer en el extranjero por tiempo ilimitado. La importación temporal es la entrada al País de mercancías para permanecer en él por tiempo limitado y para una finalidad específica, siempre y cuando retorne al extranjero, en consecuencia, los interesados están obligados a señalar en el pedimento la finalidad a la que se destinarán las mercancías y el lugar en donde habrá de realizarse y en ese sentido la Ley Aduanera establece que este tipo de régimen de importación puede ser: para retornar al extranjero en el mismo estado o también para la elaboración, transformación o reparación en programas de maquilas o exportación.

En el primer caso se entiende por este régimen como la entrada al país para permanecer en él por un tiempo limitado y con una finalidad específica siempre que retornen al extranjero en los plazos máximos que la ley señala y así vemos que por un mes cuando se trata de remolques y plataformas adaptadas a un medio de transporte, hasta por seis meses cuando se trata de vehículos relativos a las misiones diplomáticas y consulares, hasta por diez años cuando se trata de contenedores, aviones y helicópteros utilizados en las líneas aéreas, igualmente embarcaciones dedicadas al transporte de pasajeros, de carga o de pesca comercial así como también las casas rodantes importadas temporalmente; por lo que hace los segundos la Ley Aduanera indica que las maquiladoras y las empresas con programas de exportación autorizadas por la Secretaría de Economía, podrán efectuar la importación temporal de mercancías para retornar al extranjero después de haberse destinado a un proceso de elaboración, transformación o reparación; por lo que hace a la exportación temporal se puede decir que este régimen consiste en la salida del territorio nacional de mercancías para permanecer en el extranjero por tiempo limitado y que puede ser de dos formas: retornar al país en el mismo estado o para la elaboración, transformación o reparación.

El régimen de depósito fiscal consiste en el almacenamiento de mercancías de procedencia extranjera o nacional en almacenes generales de depósito autorizados para dicho fin y bajo el control de la aduana. Este depósito fiscal se podrá efectuar una vez que se hayan determinado los impuestos, ya sea de importación o exportación o en su caso las cuotas compensatorias.

El régimen de tránsito de mercancías. Para efectos de la Ley Aduanera la palabra tránsito se refiere al traslado de mercancías de una aduana nacional a otra de todas aquellas mercancías que se encuentran bajo el control fiscal. Este tránsito de mercancías puede ser de dos tipos como son: el interno y el internacional.

El tránsito de mercancías interno se presenta cuando la aduana de entrada envía mercancía de procedencia extranjera a otra aduana, que será la encargada de realizar el despacho aduanero para la legal importación de las mercancías o bien cuando la aduana de despacho envía mercancías nacionales o nacionalizadas a una aduana de salida para que se encargue de cumplir con la exportación correspondiente; mientras que el tránsito de mercancías internacional se presenta cuando la aduana de entrada envía a la aduana de salida mercancías de procedencia extranjera que lleguen a nuestro territorio nacional pero con destino al extranjero o cuando las mercancías nacionales o nacionalizadas se trasladan a territorio extranjero para ser reingresados al territorio nacional.

Recinto fiscalizado estratégico, consiste en la introducción por tiempo limitado ya sea de mercancías extranjeras, nacionales o nacionalizadas para hacer objeto de manejo, almacenaje, custodia, etc. es un inmueble que está ubicado dentro de la circunscripción o demarcación de una aduana de propiedad particular y se encarga de la introducción de mercancías bajo el régimen aduanero que para tal efecto se elija, en consecuencia, este tipo de recinto tiene como principal objetivo la de impulsar el comercio exterior y la competencia del país. El recinto fiscalizado estratégico tiene diversas características, como son: la de contar con una ubicación valiosa que le permite desarrollar pronta y efectiva su actividad dentro del comercio exterior, cuenta con una mayor flexibilidad operativa y un avanzado control aduanero tecnológico en la vigilancia y seguridad.

La autoridad fiscal es una entidad pública encargada de vigilar el cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de los contribuyentes en nuestro País. En consecuencia, la autoridad fiscal dentro del territorio nacional es la Secretaría de Hacienda y Crédito Público que realiza la anterior actividad por conducto del Servicio de Administración Tributaria. El artículo 144 de la Ley Aduanera, establece las diversas facultades que tiene la mencionada Secretaría con la actividad aduanera, por lo tanto, se mencionaran algunas de ellas:

1. Señalar la circunscripción de las aduanas.
2. Comprobar que en la importación y exportación de las mercancías se encuentren debidamente establecidos todos los datos dentro del pedimento correspondiente.
3. Requerir de los contribuyentes responsables, solidarios y terceros la información y documentación relacionada con las obligaciones y requisitos que establecen las disposiciones fiscales.
4. Cerciorarse que, en el despacho aduanero, los importadores, exportadores y agentes aduanales cumplan con los requisitos establecidos en la Ley aduanera.
5. Practicar el reconocimiento aduanero de las mercancías fiscales y fiscalizados a petición del contribuyente e
6. Inspeccionar y vigilar de manera permanente el manejo y transporte de las mercancías en los recintos fiscales y fiscalizados.

La función que realiza la autoridad fiscal estará a cargo de la agencia nacional de aduanas, quien supervisará a las aduanas y fijar las políticas y actos que se deben seguir y que son de suma importancia porque repercuten, de manera directa, en el despacho aduanero, en consecuencia, vemos entonces que la Agencia Nacional de Aduanas de México, que tiene como función principal la de fiscalizar, vigilar

y controlar la entrada y salida de las mercancías y los medios en que las mismas se transportan. La Agencia Nacional de Aduanas de México tiene como atribuciones principales las siguientes:

1. La facilitación, que es la de hacer del despacho de mercancías un acto ágil.
2. La coordinación entre las diversas autoridades aduaneras respecto de las medidas fitosanitarias.
3. La fiscalización relativa a comprobar y revisar las formalidades de las mercancías.
4. La recaudación de los aprovechamientos a las que están sujetas las importaciones y exportaciones.
5. La ejecución de las sanciones.

CONCLUSIONES

Las operaciones logísticas y el despacho de mercancías en el Puerto de Veracruz son fundamentales para el comercio nacional e internacional, por lo que se presentan las siguientes conclusiones que destacan la importancia y los desafíos, como es la importancia estratégica, con base a que se movilizan más de 34 millones de toneladas de carga en el año 2023, lo que representa aproximadamente el 30% del total de la mercancía de comercio exterior que se maneja en el país, la ubicación en el Golfo de México lo convierte en un punto clave para las importaciones y exportaciones, facilitando el comercio con América del Norte y del Sur, siendo el principal puerto en la exportación de automóviles. Las recientes inversiones en Infraestructura, como son la construcción de nuevos muelles y la modernización de instalaciones, han permitido al puerto aumentar su capacidad operativa y adaptarse a las necesidades cambiantes del comercio internacional. Estas mejoras son esenciales para mantener la competitividad frente a otros puertos del país, así como la eficiencia operativa, misma que enfrenta desafíos relacionados con la congestión y los tiempos de espera, la diversificación de cargas, destacándose en el manejo de contenedores, graneles agrícolas y fluidos.

En resumen, el Puerto de Veracruz desempeña un papel vital en la logística y operación portuaria en México. Las inversiones continuas en infraestructura, junto con un enfoque en la eficiencia operativa y la sostenibilidad, son fundamentales para mantener su posición como líder en el comercio marítimo.

REFERENCIAS

López, L. (2019). Estrategias para la reducción de aranceles. El comercio exterior: estudios de vanguardia, 1(4), 10-19. Obtenido de www.journals.com

Reyna, L. (13 de septiembre de 2020). El comercio exterior. Los exportadores. Obtenido de www.losexportadores.com.mx

Derecho Aduanero. Autor Jaime Armando Arredondo García. 3ª. Edición. Editorial Themis 2022.

Derecho de Comercio Exterior. Autor: Pacheco Martínez Filiberto, Ed. Porrúa Edición: 2021.

Marco Jurídico del Comercio Exterior de México. José Ignacio Martínez Cortés. Universidad Autónoma de México. México 2019 (dos tomos)

Elementos de Comercio Exterior. Autor: Cándido García Fonseca, Ed. Trillas Edición: 2019.

Derecho de Comercio Exterior. Autor: Pacheco Martínez Filiberto, Ed. Porrúa Edición: 2013.

Derecho Aduanero Mexicano. Cisneros García Juan Rabindrana, Ed. Porrúa Edición: 2019.

Comercio Exterior sin Barreras. Autores: Moreno Castellanos José Alberto, Trejo Vargas Pedro y Moreno Valdés Hadar, Ed. Taxxx Editores Edición 2013.

El Comercio Exterior de México. Autor: Quintana Adriano Elvia Arcelia, Ed. Porrúa Edición: 2010

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Vigente.

Ley de Comercio Exterior. Vigente.

Ley Aduanera. Vigente.

Ley de los Impuestos Generales de Importación y Exportación. Vigente.

Código Fiscal de la Federación. Vigente.

Ley del Servicio de Administración Tributaria. Vigente.

www.puertodeveracruz.com.mx

www.economia.gob.mx

www.caaarem.mx

www.clasificonarancelaria.com.mx

www.sat.gob.mx

LAS FINTECH EN MEXICO.

LCP. Mendoza Villegas Jesús

P.A. TECNM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.
jesusmendoza@bdelrio.tecnm.mx

LIC. Gutiérrez Miranda Rocío

P.A. TECNM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.
rocio.gm@bdelrio.tecnm.mx

RESUMEN.

Las Fintech en México son empresas que utilizan la tecnología para ofrecer servicios financieros de manera innovadora, buscando mejorar la eficiencia y accesibilidad en la industria financiera. Estas empresas abarcan una amplia gama de servicios como pagos electrónicos, préstamos, seguros, inversiones, gestión de criptomonedas y se han convertido en un sector clave en la transformación digital de los servicios financieros en el país. En un contexto de crecimiento digital y aumento de la bancarización móvil, el sector Fintech mexicano ha experimentado un rápido crecimiento, posicionándose como uno de los más importantes en América Latina. A través de plataformas digitales, estas empresas buscan promover la inclusión financiera, mejorar la eficiencia del sistema y ofrecer productos accesibles a segmentos no bancarizados de la población. México ha experimentado un rápido crecimiento en el sector Fintech, y es uno de los países con mayor adopción de este tipo de empresas en América Latina. Según el Reporte de Fintech 2023 de la Asociación Fintech de México (AFM), el país tiene más de 500 empresas Fintech registradas, que operan en diversos segmentos del mercado financiero.

INTRODUCCIÓN.

El ecosistema Fintech en México ha experimentado un auge significativo en la última década, impulsado por la tecnología, la digitalización y una creciente demanda de servicios financieros más accesibles, rápidos y personalizados. Las Fintech engloban empresas que utilizan la tecnología para ofrecer servicios financieros, que van desde la gestión de inversiones, pagos digitales, créditos, hasta la blockchain y las criptomonedas. A medida que las Fintech continúan ganando terreno, México se ha consolidado como uno de los principales países en Latinoamérica en cuanto a adopción de estas tecnologías, lo que implica tanto oportunidades como retos para las instituciones financieras tradicionales, los reguladores y los usuarios.

PROBLEMÁTICA

A pesar de su crecimiento, las Fintech en México enfrentan varios desafíos que pueden limitar su expansión y sostenibilidad. Uno de los principales problemas es la falta de un marco regulatorio claro

y actualizado, lo que puede generar incertidumbre jurídica para las empresas del sector. Además, la ciberseguridad sigue siendo una preocupación constante, ya que el aumento de transacciones digitales eleva los riesgos de fraude y ataques. Por otro lado, el desconocimiento o desconfianza de algunos segmentos de la población en relación con estas nuevas tecnologías representa un obstáculo significativo para la adopción masiva de estos servicios. Estas barreras deben ser abordadas para que las Fintech puedan cumplir su potencial de transformar el sistema financiero mexicano.

JUSTIFICACION

El análisis de las Fintech en México es relevante debido a su impacto directo en la inclusión financiera, un área en la que México aún presenta deficiencias. Según datos de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), un gran porcentaje de la población mexicana aún no tiene acceso a servicios bancarios formales. Las Fintech tienen el potencial de ofrecer soluciones innovadoras que ayuden a solventar esta brecha, permitiendo que más personas y pequeñas empresas accedan a servicios financieros adecuados. Además, el estudio de este sector es crucial para identificar las políticas públicas que podrían apoyar un desarrollo más inclusivo y seguro, al tiempo que se minimizan los riesgos asociados con el uso de nuevas tecnologías.

OBJETIVOS

Objetivo general

Analizar el impacto de las Fintech en el sector financiero mexicano, sus desafíos y las oportunidades que ofrecen para mejorar la inclusión financiera y modernizar los servicios financieros tradicionales en el país

Objetivos específicos

1. Identificar las principales Fintech en México y su contribución al sistema financiero.
2. Examinar los desafíos regulatorios, de ciberseguridad y de confianza que enfrentan las Fintech en el país.
3. Evaluar el impacto de las Fintech en la inclusión financiera en México.
4. Analizar las políticas públicas y el marco regulatorio en relación con las Fintech.

METODOLOGIA

La metodología utilizada será de tipo cualitativo, basada en la revisión documental de estudios previos, reportes de organismos internacionales, y fuentes gubernamentales sobre las Fintech en México. Se utilizará un enfoque analítico para interpretar los datos recolectados y se propondrán recomendaciones basadas en la evidencia.

MARCO TEÓRICO

¿Qué es una Fintech?

El marco teórico de este estudio se fundamenta en conceptos clave sobre las Fintech y su evolución en el contexto global y mexicano. Se abordarán teorías sobre la innovación disruptiva (Christensen), el ecosistema emprendedor (Acs) y la inclusión financiera (Demirgüç-Kunt et al.). Además, se revisarán estudios sobre los desafíos regulatorios y de ciberseguridad en el sector financiero digital, y cómo las políticas públicas pueden influir en el desarrollo de estas tecnologías. La teoría de la “banca digital” será crucial para comprender las ventajas y limitaciones que las Fintech aportan al sistema financiero.

El término fintech proviene de la combinación de las palabras “finanzas” y “tecnología”. Se refiere a la innovación tecnológica en los servicios financieros, que busca mejorar o automatizar la entrega y el uso de servicios financieros. Las fintech se han convertido en un motor de cambio en el sector financiero, desafiando a los bancos tradicionales y ofreciendo soluciones más ágiles y centradas en el usuario.

Los principales usos de Fintech:

- Agilizar los procesos de pagos, transacciones y banca online, a través de aplicaciones digitales o por Internet, 7/24.
- Desarrollar infraestructura para los servicios financieros a través de data science, big data, business intelligence, blockchain, entre otros.
- Mejorar la ciberseguridad y el desarrollo de sistemas para la seguridad en las bases de datos.
- Gestionar los activos digitales, las criptomonedas y mejorar la política monetaria alternativa.
- Gestionar de forma automatizada los procesos financieros online, como los fondos de pago (Wallets).
- Llevar a cabo actividades de crowdfunding (financiación colectiva).
- Mejorar o automatizar los servicios y procesos financieros orientados a los intereses de los consumidores y a las empresas.
- Desde la banca móvil a las compañías de seguros, pasando por las aplicaciones de inversión, la tecnología financiera se ha convertido en una industria enorme que seguirá aumentando en los próximos años según diferentes informes, que aseguran que el apoyo y adopción de esta tecnología por parte de los bancos tradicionales será decisivo, ya sea adquiriéndolas o asociándose con el objetivo de lograr, por fin, la mentalidad digital que necesitan para que sus empresas sigan siendo viables.

Áreas Principales de Actividad

Las Fintech mexicanas abarcan una variedad de servicios financieros, entre ellos:

Pagos electrónicos y billeteras digitales: Empresas que permiten transferencias y pagos de manera rápida y segura a través de aplicaciones móviles (ej. Mercado Pago, Kueski, Clip).

Préstamos y financiamiento: Plataformas que ofrecen créditos personales, empresariales o incluso microcréditos (ej. Kueski, Creditea, Konfio, Credijusto).

Inversiones y ahorro: Fintech que permiten a las personas invertir en diversos activos desde pequeñas cantidades (ej. Broxel, Fintual, Cetes Directo, Supertasas, kubo Financiero).

Seguros: Insurtechs que ofrecen seguros personalizados y de fácil acceso (ej. HeyJane, Seguros Sancor, Si seguros).

Criptomonedas y blockchain: Empresas que facilitan el acceso a criptomonedas o tecnologías basadas en blockchain (ej. Bitso, Volabit).

Digital Banking o Banca Digital: aquí se encuentra Banca Empresarial y Banca de Consumo (Hey Banco, klar, stori, plata)



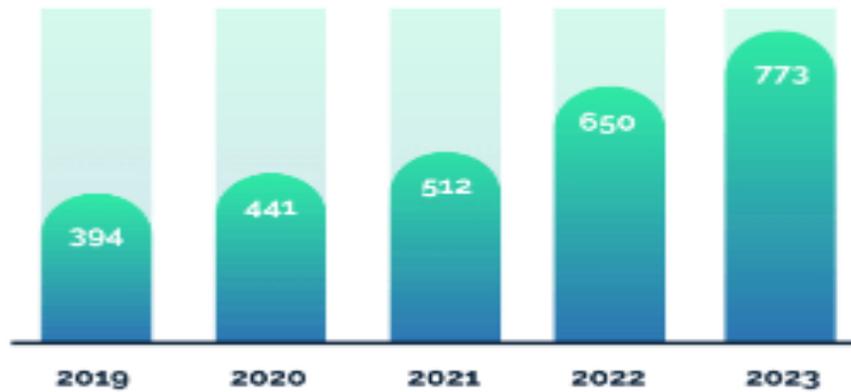
Finnovista, en colaboración con Visa, ha elaborado la octava edición del Finnovista Fintech Radar México.

Este estudio contó con las respuestas de más de 380 Fintech presentes en México, entrevistas realizadas a distintos actores del ecosistema y fuentes especializadas analizadas por el equipo de Innovación de Finnovista.

Entre los datos más relevantes de este informe cabe destacar:

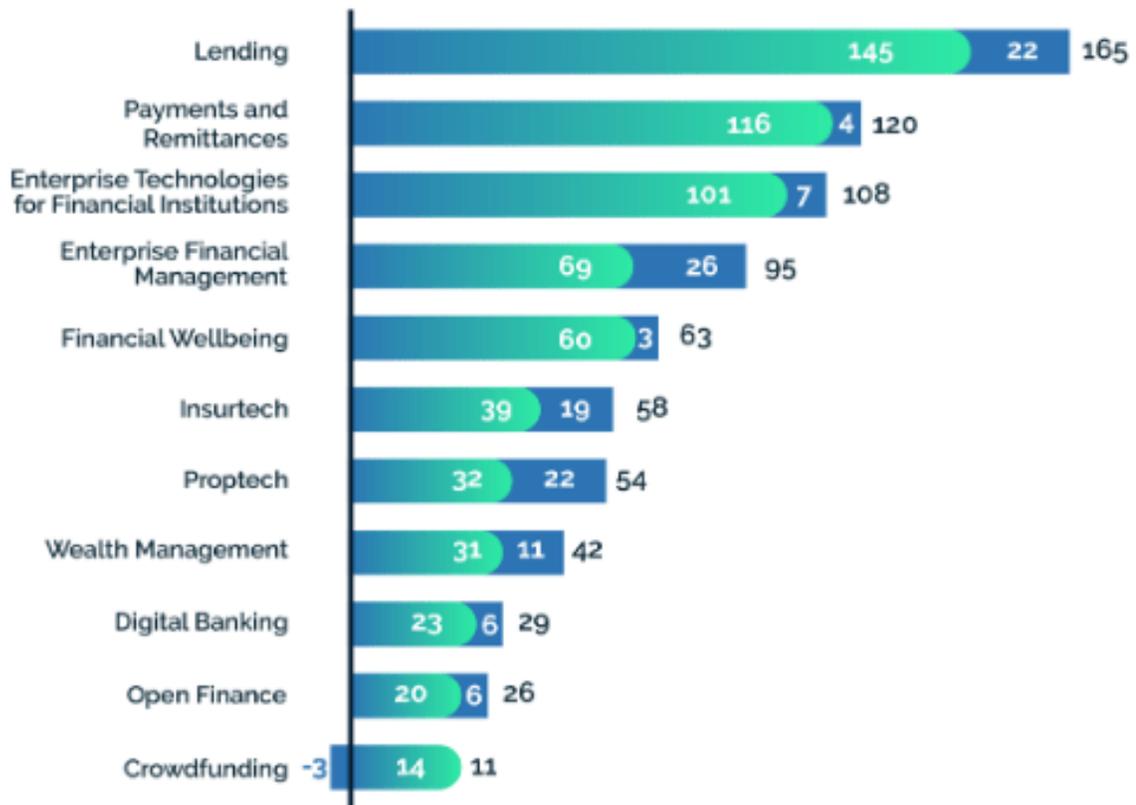
- El ecosistema Fintech mexicano cierra 2023 con la cifra de 773 emprendimientos locales, un 18,9% más que los observados en 2022.
- Esta cifra representa un incremento de 18,9% con respecto a las 650 de Fintech identificadas en 2022, significando un aumento notable respecto al periodo pasado. Estos datos se alinean con el crecimiento compuesto obtenido en los últimos 5 años (2019-2023), el cuál es de 18,4%.
- Además de las 773 Fintech del ecosistema local mexicano, se estima que existen más de 217 extranjeras operando en México, de más de 22 países diferentes. De esta manera, el Mercado Fintech mexicano se sitúa cerca de los casi 1000 emprendimientos presentes en el país.
- De las 650 Fintech activas a finales de 2022, 112 abandonaron el ecosistema por diversos motivos.

Figura 1. Evolución de Fintech mexicanas



Fuente. Datos internos de Finnovista

Figura 2. Evolución del número de Fintech mexicanas por segmentos 2022-2023



Fuente. Datos internos de Finnovista

Evolucion y tamaño

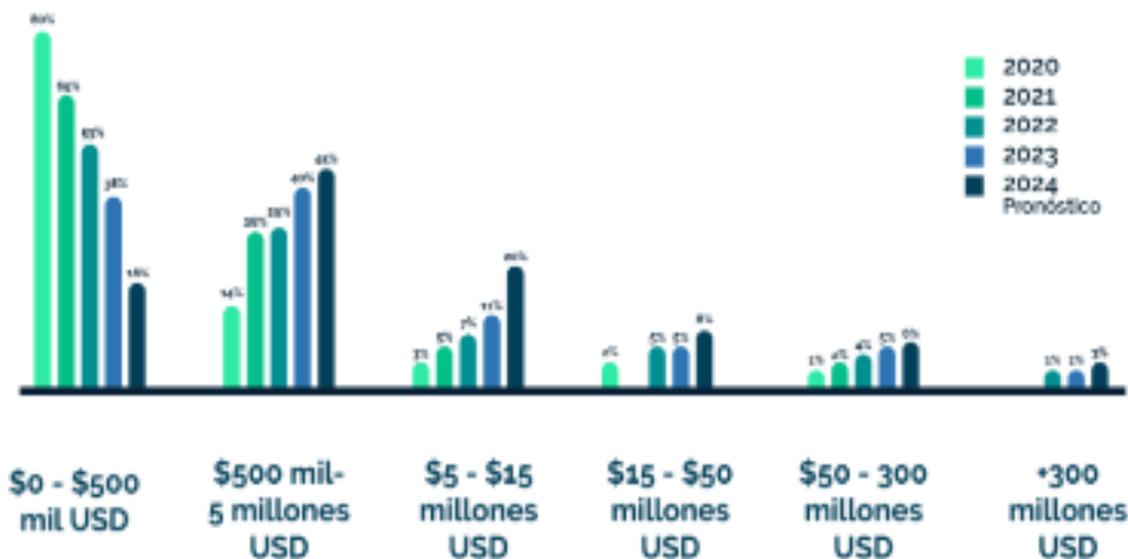
Un escenario optimista: al mirar la evolución anual de ingresos de las Fintech en México se puede observar que la mayoría espera mejores resultados para 2024.

En 2020 el porcentaje de Fintech que ingresaban más de 500 mil USD fue del 20%. No obstante, esta cifra ha ido creciendo gradualmente.

En 2021, se situó en 35% y en 2023 creció hasta un 62%. De esta manera, las Fintech han ido, año tras año, situándose progresivamente en franjas de ingresos cada vez más altas.

Esta migración de las Fintech a niveles de ingresos cada vez más altos sugiere una transición exitosa de productos y servicios desde fases iniciales, como MVP (Producto Mínimo Viable) y Ready to Launch (Listo para Lanzar), hacia etapas de desarrollo más avanzadas y rentables.

Figura 3. Franjas de ingresos reportados por las Fintech



Fuente: Datos extraídos de la encuesta Pinnovata Fintech Radar México

Evolución y Regulación en México

En México, el sector fintech ha crecido significativamente desde su aparición en la década de 2010. En 2018, se aprobó la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (Ley Fintech), que establece un marco legal para las plataformas de crowdfunding, pagos electrónicos, criptomonedas, entre otras. La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) supervisa estas empresas, asegurando el cumplimiento de normas para proteger a los consumidores.

Inclusión Financiera

La inclusión financiera es un concepto clave, que implica garantizar el acceso de las personas a servicios financieros básicos. Las fintech tienen un papel crucial al permitir que aquellos que no pueden acceder a la banca tradicional lo hagan mediante smartphones, aumentando la bancarización y promoviendo el acceso a crédito, ahorro e inversión.

Las fintech en México estado actual y principales autores

Las Fintech en México abarcan una amplia gama de servicios, desde plataformas de crowdfunding, pagos digitales, hasta soluciones en blockchain y criptomonedas. Algunas de las principales Fintech del país incluyen Kueski (préstamos personales), Clip (pago con tarjeta a pequeñas empresas), y Bitso (plataforma de criptomonedas). Estas empresas han logrado penetrar en mercados desatendidos por la banca tradicional, llevando servicios financieros a sectores no bancarizados y mejorando la accesibilidad a créditos y servicios de pago.

Desafío para las fintech en México

Uno de los mayores desafíos para las Fintech en México es la falta de un marco regulatorio claro. Aunque la Ley Fintech, promulgada en 2018, ha avanzado en la creación de un entorno legal para estas empresas, existen áreas de incertidumbre que afectan su operatividad, como la regulación de las criptomonedas y el crowdfunding. Además, la ciberseguridad se ha convertido en una prioridad, ya que las transacciones digitales pueden ser vulnerables a fraudes y ciberataques, lo que genera desconfianza en los usuarios.

Impacto en la inclusión financiera

El impacto de las Fintech en la inclusión financiera ha sido positivo, ya que han permitido a muchas personas que no tienen acceso a servicios bancarios tradicionales acceder a productos como préstamos, seguros y métodos de pago. Las Fintech han ayudado a reducir los costos de transacción, a democratizar el acceso a servicios financieros y a mejorar la transparencia en las operaciones financieras.

Marco regulatorio y políticas públicas

El marco regulatorio en México ha avanzado con la Ley Fintech, pero aún queda mucho por hacer en cuanto a la protección de los consumidores y la regulación de nuevos productos como las criptomonedas. El papel del gobierno y de las autoridades regulatorias es crucial para crear un entorno que permita a las Fintech innovar mientras protege los intereses de los usuarios.

CONCLUSIONES

Las Fintech en México representan una oportunidad única para mejorar la inclusión financiera y modernizar el sistema financiero. A pesar de los desafíos que enfrentan, como la falta de regulación y los riesgos de ciberseguridad, su crecimiento es una tendencia irreversible. Las políticas públicas deben seguir evolucionando para fomentar un desarrollo adecuado de este sector, protegiendo a los usuarios y garantizando un ambiente competitivo y seguro. Las Fintech tienen el potencial de transformar el acceso a servicios financieros en México, y su integración con la banca tradicional puede mejorar la eficiencia y la equidad en el sistema financiero.

REFERENCIAS

- Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV). (2023). Informe sobre Inclusión Financiera en México.
- Asociación Fintech de México (AFM). (2023). Panorama del Ecosistema Fintech en México.
- Espinosa, L. (2021). El impacto de las Fintech en la inclusión financiera en México. Editorial Financiera.
- González, J., & Martínez, P. (2022). Desafíos regulatorios en el sector Fintech en América Latina. *Revista de Innovación Financiera*, 8(2), 45-67.
- Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (Ley Fintech). (2018). Gobierno de México.

LA SEGURIDAD EMPRESARIAL COMO FACTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL.

ME. Vizarratea Ricardez Sixto Antonio

PT1/2 TECNM/ Instituto Tecnológico de Úrsulo Galván.
Sixto.vr@ugalvan.tecnm.mx

MC. Franco Rodríguez Lizzett Jazmín

PT3/4 TECNM/ Instituto Tecnológico de Tuxtepec.
Lizzett.fr@tuxtepec.tecnm.mx

MIA. Ortuño García Antonia Hibert

P.A. TECNM/ Instituto Tecnológico de Minatitlan.
Antonia.og@minatitlan.tecnm.mx

RESUMEN.

La seguridad empresarial se refiere a las prácticas, políticas, procedimientos y tecnologías implementadas por una organización para proteger sus activos, tanto físicos como digitales, de cualquier clase de amenaza o riesgo que pueda comprometer su integridad y confidencialidad.

En este capítulo del presente libro se investigó de que manera influye la seguridad empresarial para alcanzar el desarrollo que toda empresa desea tener.

INTRODUCCIÓN.

En el contexto actual de globalización e intensa competitividad, las empresas enfrentan un entorno cada vez más complejo y desafiante, donde la seguridad empresarial emerge como un pilar fundamental para el éxito y la sostenibilidad a largo plazo.

La seguridad empresarial, entendida como el conjunto de estrategias, políticas y prácticas orientadas a proteger los activos, la información y el personal de una organización, ha evolucionado significativamente en las últimas décadas. Hoy en día, no se limita únicamente a la protección física de instalaciones y equipos, sino que incluye la ciberseguridad, la protección de datos, la gestión de riesgos, y la seguridad de los recursos humanos.

Estos elementos han demostrado tener un impacto directo en el desarrollo organizacional, y su adecuada gestión se traduce en ventajas competitivas, optimización de recursos y fortalecimiento de la reputación empresarial.

Uno de los principales desafíos a los que se enfrentan las empresas es la creciente variedad y sofisticación de las amenazas tanto internas como externas. Los ataques cibernéticos, el espionaje

industrial, el fraude interno, los desastres naturales y las crisis de reputación son solo algunos de los factores que pueden comprometer la estabilidad y el crecimiento de una organización. Frente a estos riesgos, la seguridad empresarial se posiciona no solo como una medida de protección, sino también como una herramienta de gestión estratégica que puede contribuir de manera significativa al desarrollo empresarial.

Para abordar esta interrogante, es fundamental entender que la seguridad empresarial no solo busca evitar pérdidas, sino que también se enfoca en asegurar la continuidad de las operaciones, mantener la confianza de los clientes y proteger la integridad de la información.

Cada vez es más evidente que las empresas que invierten en seguridad no solo protegen sus activos, sino que también fortalecen su posición en el mercado y crean un entorno de trabajo más seguro y eficiente para sus empleados. En este sentido, la seguridad empresarial puede entenderse como un factor que contribuye al desarrollo organizacional, dado que reduce el riesgo de interrupciones en las operaciones y permite a las empresas proyectarse como organizaciones confiables y responsables.

Al garantizar un ambiente seguro, las empresas también promueven un clima laboral positivo, lo que incrementa la productividad y mejora la retención de talento, aspectos clave para el crecimiento sostenido.

Otro aspecto importante a considerar es cómo la seguridad empresarial impacta la reputación de una empresa.

En una época en la que los consumidores están cada vez más preocupados por la protección de sus datos y la responsabilidad social de las organizaciones, la seguridad empresarial puede ser un diferenciador importante.

Las empresas que implementan medidas robustas de seguridad son percibidas como responsables y confiables, lo que se traduce en una mayor lealtad de los clientes y una mejora en la imagen de la marca.

Por el contrario, aquellas organizaciones que descuidan su seguridad pueden enfrentar consecuencias graves en su reputación si se ven involucradas en incidentes de robo de datos o fraudes internos. Los casos recientes de empresas que han sufrido ataques cibernéticos y han perdido grandes cantidades de información sensible ilustran el impacto negativo que estos eventos pueden tener en la percepción pública y, en última instancia, en su rentabilidad.

Asimismo, la implementación de estrategias de seguridad empresarial ayuda a las organizaciones a cumplir con normativas y regulaciones nacionales e internacionales, lo cual es esencial en muchos sectores.

En industrias como la banca, la salud y la tecnología, existen estándares de seguridad estrictos que deben cumplirse para operar de manera legal y confiable. El cumplimiento de estas regulaciones no solo evita sanciones y multas, sino que también refuerza la credibilidad de la empresa ante sus

clientes, inversores y otras partes interesadas. La falta de cumplimiento, por otro lado, no solo conlleva consecuencias legales, sino que puede poner en riesgo la licencia para operar, especialmente en sectores donde la seguridad es un requisito crítico.

PROBLEMÁTICA

¿De qué manera la implementación de estrategias de seguridad empresarial influye en el crecimiento y sostenibilidad de una empresa en un entorno cada vez más competitivo y con crecientes riesgos internos y externos?

JUSTIFICACIÓN

Este capítulo del libro busca contribuir en la forma de comprender que la implementación de estrategias de seguridad empresarial se ha vuelto esencial en un contexto donde los riesgos y amenazas evolucionan constantemente, afectando a empresas de todos los tamaños y sectores.

Más allá de su función tradicional de protección, la seguridad empresarial puede desempeñar un papel fundamental en el desarrollo y sostenibilidad de una organización.

Una adecuada estrategia de seguridad no solo protege los activos y la información de la empresa, sino que también fortalece la confianza de los clientes, mejora la eficiencia operativa y contribuye a la estabilidad a largo plazo, convirtiéndose en un motor de crecimiento y competitividad.

Este estudio se justifica en la necesidad de comprender cómo la seguridad empresarial puede transformarse en una ventaja competitiva y en un elemento clave para la sostenibilidad organizacional.

Ante los crecientes desafíos del mercado, las empresas que logran integrar de manera eficaz sus políticas de seguridad en su estrategia de negocio podrán no solo protegerse mejor, sino también aprovechar oportunidades de crecimiento, al diferenciarse en un entorno donde la confianza y la resiliencia son factores cada vez más valorados.

OBJETIVO.

Analizar de qué manera la implementación de estrategias de seguridad empresarial influye en el crecimiento y la sostenibilidad de una empresa, especialmente en un entorno marcado por la competencia y los riesgos crecientes.

MÉTODO

Este proyecto se llevará a cabo mediante una investigación documental, ya que se realizará a través de la consulta de documentos libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones, etc.

MARCO TEÓRICO

La seguridad empresarial se ha convertido en un pilar fundamental para el crecimiento y la sostenibilidad de las organizaciones en un entorno marcado por la competencia intensa y los riesgos emergentes, tanto internos como externos.

En este contexto, la capacidad de una empresa para implementar estrategias efectivas de seguridad puede determinar su posición competitiva y su resiliencia frente a amenazas que van desde la pérdida de datos hasta la salud y seguridad laboral (Perello, 2023).

A continuación, se exploran los aspectos claves de la seguridad empresarial y su influencia en la estabilidad organizacional y el fortalecimiento de su ventaja competitiva.

Uno de los principales beneficios de implementar estrategias de seguridad empresarial es el aumento de la confianza, tanto entre los empleados como en los clientes. Perello (2023) sostiene que la confianza empresarial es un factor de crecimiento, pues las estrategias de seguridad transmiten un compromiso con la protección y el bienestar, lo cual mejora las relaciones internas y externas de la organización.

Los empleados que perciben su ambiente laboral como seguro son más propensos a permanecer en la empresa y a mantener altos niveles de productividad, mientras que los clientes que sienten que sus datos están protegidos desarrollan una mayor lealtad hacia la organización. La seguridad, por lo tanto, se convierte en una base para la sostenibilidad a largo plazo, fortaleciendo el crecimiento orgánico de la empresa mediante una relación de confianza mutua.

Problemas de seguridad y salud laboral – Los 7 principales

Los problemas de seguridad y salud laboral ocultos, no dejan de ser peligrosos. Por el contrario, su forma de afectar la integridad del trabajador, poco a poco, día a día, los convierte en enemigos públicos número uno para cualquier programa de salud ocupacional que se precie de ser exitoso.

Los profesionales en el área tienen la responsabilidad de buscar estos peligros, identificarlos y eliminarlos, para construir espacios de trabajo realmente saludables, seguros y confortables. Siete de los más recurrentes e ignorados riesgos para la seguridad y salud en el trabajo son:

1. Sobrecarga de trabajo

Los ajustes de presupuesto usualmente inician en el área de Recursos Humanos. Esto conduce a empleados con exceso de trabajo, que sufren fatiga severa y que son presionados por sus superiores para alcanzar altas metas de producción. En empresas del sector industrial, un trabajador somnoliento tiene altas probabilidades de sufrir un accidente de trabajo. Pero además de la fatiga, la sobrecarga de trabajo ocasiona estrés, malas relaciones entre los trabajadores, desmotivación y, sobre todo, que el trabajador preste poca atención a las normas de seguridad en el trabajo.

2. Distracciones tecnológicas

Teléfonos inteligentes y reproductores de música son dispositivos que requieren una política coherente de uso para prevenir accidentes. Este tipo de distracciones son difíciles de predecir

y, desafortunadamente, no es posible eliminar la causa raíz del problema. Pero sí es posible regular su uso y concientizar a los empleados de los riesgos para la seguridad que implica su uso durante el trabajo. Los reproductores de música portátiles, por ejemplo, aumentan el riesgo de que un trabajador ignore alarmas críticas, advertencias verbales o sonidos que, en otras circunstancias, le indicarían que hay un peligro inminente. Incluso, para los empleados que trabajan en una oficina, el uso indiscriminado de dispositivos móviles los lleva a cometer errores u olvidar tareas, con la consecuente disminución de la productividad en el área en que trabajan.

3. Ignorar la ergonomía

La segunda causa de lesiones en trabajadores es el esfuerzo excesivo. Es también la principal razón por la que los trabajadores deben ausentarse de su trabajo. Actividades simples como levantar un objeto o trabajar en una silla inadecuada para el peso y la estatura del trabajador, conducen a una lesión que ocasiona absentismo y otros costes relacionados con la atención médica. Mala iluminación, realizar tareas repetitivas, sillas y escritorios inadecuados, son entre otros, factores que deben ser revisados y ajustados para ofrecer al trabajador un espacio libre de riesgos, confortable y saludable.

4. Problemas psicosociales

El acoso laboral o el exceso de presión para cumplir metas de producción, son dos ejemplos de problemas psicosociales que generan patologías como depresión, estrés, ansiedad... Las organizaciones deben crear espacios de trabajo en los que el empleado se sienta en libertad para informar de problemas de acoso, intimidación, violencia, sin temor a represalias y con la seguridad de que la organización tomará las medidas necesarias para solucionar los problemas y garantizar la seguridad laboral.

5. Errores en la comunicación

El principio más importante en cualquier política de salud ocupacional, es asegurar que todos los empleados, en todos los niveles y en todas las áreas, tengan acceso a la información necesaria para desarrollar su trabajo en forma segura. Después de todo, a nadie le sirve de nada diseñar un enfoque hermético de la seguridad en papel y luego no comunicarlo a los interesados, que son, por supuesto, los trabajadores. Las fallas de comunicación incluyen no implementar programas de capacitación acordes con las necesidades, desatender los requerimientos de los empleados o no dar un buen ejemplo desde la Alta Dirección o los mandos medios, con respecto al cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo.

6. Trabajar solo

Muchos puestos de trabajo requieren que el trabajador cumpla con su tarea absolutamente solo. Vigilantes, conductores de camiones de carga, operarios en turnos nocturnos, viajantes de negocios... En algunos de estos casos, como el operario de una máquina en un solitario turno nocturno, el trabajador está expuesto a una lesión, sin tener a quien pedir ayuda. En otros casos, la soledad propicia comportamientos como la depresión o la ansiedad.

7. Ausencia de un sistema de seguridad ocupacional

En el área de seguridad ocupacional, la información y el análisis de datos sobre incidentes y accidentes, resultan esenciales para la toma de decisiones y para identificar problemas silenciosos como los que hemos mencionado hoy. No obstante, es preocupante el número de organizaciones que aún no cuentan con sistemas de seguridad ocupacional, perdiendo así la oportunidad de contar con información valiosa para prevenir lesiones, accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo.

<https://hse.software/2021/05/31/7-problemas-de-seguridad-y-salud-laboral-que-se-suelen-pasar-por-alto/>

La dependencia creciente de redes y sistemas digitales en las operaciones empresariales ha elevado los riesgos asociados a la ciberseguridad. Según Dubois (2020), la seguridad en el contexto digital es fundamental para proteger los activos de información y salvaguardar los datos de clientes y proveedores.

La falta de protección en el ámbito digital no solo expone a las empresas a pérdidas económicas, sino que también afecta gravemente su reputación. La implementación de estrategias de ciberseguridad permite a las empresas competir de manera más sólida, ya que una organización que garantiza la protección de los datos es más confiable para sus clientes, socios y empleados.

Estas medidas de seguridad digital también favorecen la sostenibilidad, al reducir el impacto de posibles ciberataques y mitigar las amenazas relacionadas con la manipulación de información confidencial.

En el ámbito de la seguridad física, es relevante destacar el impacto de la seguridad e higiene en la competitividad empresarial. Sánchez (2023) argumenta que la implementación de medidas de seguridad y de higiene laboral contribuye a reducir los accidentes y las enfermedades ocupacionales, lo que se traduce en menores costos asociados a incapacidades y en un ambiente de trabajo más atractivo.

Empresas que implementan estas estrategias no solo cumplen con los estándares legales y de seguridad, sino que también se vuelven más atractivas para el talento y los inversionistas, quienes valoran una cultura empresarial orientada a la prevención.

La competitividad de una empresa se ve fortalecida cuando su seguridad laboral es un diferenciador que permite captar y retener recursos humanos de alto valor, así como reducir costos derivados de accidentes y tiempo de inactividad, asegurando así su sostenibilidad a largo plazo.

La capacitación en seguridad industrial es esencial para crear una cultura de prevención y reducir los riesgos laborales. Guerra et al. (2021) explican que un enfoque preventivo en salud laboral, apoyado en la capacitación constante, permite anticipar y mitigar los riesgos internos de la empresa.

Al formar a los empleados en prácticas de seguridad industrial, las organizaciones fomentan un ambiente de trabajo seguro, disminuyendo la probabilidad de accidentes y de pérdidas operativas. Este enfoque preventivo no solo contribuye al bienestar de los trabajadores, sino que también fortalece la sostenibilidad de la empresa en el tiempo, al reducir costos imprevistos y mejorar la eficiencia general.

La capacitación en seguridad, por lo tanto, no es solo un gasto operativo, sino una inversión estratégica que refuerza el crecimiento de la empresa y minimiza las interrupciones que podrían afectar su posición en el mercado.

La protección de los activos físicos también es una prioridad en la estrategia de seguridad empresarial. Track Vigilante (2024) señala que la seguridad física, entendida como la protección de instalaciones y activos materiales, es crucial en entornos de alto riesgo.

La implementación de medidas de seguridad física, como la vigilancia y el uso de tecnología de monitoreo, permite a las empresas reducir las pérdidas por robos y vandalismo. Además, la protección de los activos físicos tiene un impacto directo en la sostenibilidad financiera, ya que minimiza las pérdidas materiales y los gastos derivados de incidentes de seguridad. La seguridad física, al ser una estrategia que previene pérdidas materiales y garantiza la operatividad continua, se convierte en un factor diferenciador que le otorga a la empresa mayor competitividad y estabilidad en un mercado volátil.

Actos Inseguros en la Seguridad Laboral

Los actos inseguros en la seguridad laboral están compuestos por aquellos comportamientos de los trabajadores que comprometen la integridad y bienestar en el entorno de trabajo. Esto incluye la desobediencia a los procedimientos de seguridad establecidos, como no utilizar equipo de protección personal o ignorar señales de seguridad. El uso inadecuado de equipamiento también entra dentro de esta categoría, por ejemplo, el mal manejo de maquinaria. La falta de atención o distracciones, como el uso de dispositivos móviles durante tareas críticas, también forman parte de esto.

Cualquier acción que desafíe las normas y prácticas seguras establecidas en el lugar de trabajo se considera un acto inseguro, y su identificación y corrección son esenciales para mantener un entorno laboral seguro y saludable. Estos actos no solo ponen en peligro a los individuos que los cometen, sino que también afectan la seguridad global de la organización y sus colaboradores.

Ejemplo de actos inseguros para la Seguridad Laboral

Estos son algunos de los ejemplos de actos inseguros para la Seguridad Laboral más comunes:

- Trabajar con equipos sin autorización.
- Trabajar a velocidades que puedan resultar peligrosas.
- Inutilizar dispositivos de protección.
- Utilizar herramientas o equipos inadecuados o defectuosos.
- Sobrecargar e instalar equipos de forma inadecuada.
- Exponerse sin necesidad al peligro.
- Distraer la atención de otro trabajador.
- No utilizar equipos de protección individual.
- No comunicar los riesgos.
- Adoptar posturas inadecuadas durante la realización del trabajo, especialmente durante la manipulación manual de cargas.
- No mantener el orden y la limpieza en el lugar de trabajo.
- Realizar trabajos de mantenimiento o limpieza en equipos que se encuentren en funcionamiento, entre otras muchas más.

¿Qué impacto pueden llegar a alcanzar?

Los actos inseguros en el entorno laboral tienen consecuencias significativas que afectan tanto a los individuos como a la organización en su conjunto. Estos comportamientos, que van desde la desobediencia a procedimientos de seguridad hasta el uso inadecuado de equipamiento, generan impactos negativos que se extienden más allá de la situación inmediata. Aquí se exploran algunas de las repercusiones clave:

1. **Riesgo de Lesiones y Accidentes:** Los actos inseguros aumentan el riesgo de lesiones y accidentes laborales. La falta de cumplimiento de protocolos de seguridad y la negligencia en el manejo de equipos pueden resultar en incidentes que ponen en peligro la salud y bienestar de los trabajadores.
2. **Clima de Inseguridad:** Estos actos contribuyen a la creación de un clima laboral inseguro. La percepción de que los compañeros de trabajo no siguen prácticas seguras puede generar ansiedad y desconfianza, afectando negativamente la moral y la productividad.
3. **Costos para la Organización:** La ocurrencia de accidentes debido a actos inseguros conlleva costos significativos para la organización. Gastos médicos, compensaciones laborales y pérdida de productividad son consecuencias financieras directas.
4. **Impacto en la Reputación:** Incidentes relacionados con actos inseguros pueden afectar la reputación de la empresa. La seguridad laboral es una preocupación clave para empleados y clientes, y cualquier percibida falta de compromiso puede tener repercusiones en la imagen de la organización.
5. **Compromiso y Productividad:** La falta de seguridad puede afectar el compromiso y la productividad de los empleados. El miedo a la inseguridad laboral puede disminuir la motivación y el rendimiento general del equipo.

Medidas preventivas

Ante los actos inseguros, hay que actuar, con el fin de evitar o prevenir males mayores.

A continuación, os dejamos una serie de medidas que eliminan o reducen al mínimo los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores y que deberían ser implementadas en todas las organizaciones:

- Seleccionar cuidadosamente al personal, considerando los aspectos necesarios para un desempeño profesional seguro.
- Proporcionar formación continua y adecuada en temas relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- Suministrar información precisa y actualizada sobre las causas potenciales de riesgo en el entorno laboral.
- Implementar incentivos que fomenten prácticas seguras y promuevan la conciencia de seguridad en los empleados.

<https://www.nueva-iso-45001.com/2024/01/impacto-de-los-actos-inseguros-en-la-seguridad-laboral/>

Finalmente, en el contexto mexicano, el cumplimiento de normas de seguridad laboral es esencial para la sostenibilidad de las empresas. Ludus (2022) ofrece una guía para la gestión del riesgo de salud, seguridad y medio ambiente (HSE), la cual es especialmente relevante en sectores donde los riesgos laborales son altos.

Estas normas permiten a las empresas establecer prácticas de seguridad que no solo cumplen con los requisitos legales, sino que también mejoran el ambiente laboral, lo cual, a su vez, beneficia la imagen de la organización.

El cumplimiento normativo fortalece la posición de la empresa en el mercado, al reducir los riesgos de sanciones legales y crear un ambiente seguro que favorece la productividad y la moral de los empleados. Así, el cumplimiento de estas normas es una estrategia que impulsa la sostenibilidad y el crecimiento de las empresas mexicanas en el tiempo.

CONCLUSIONES

La seguridad empresarial se establece como un factor determinante para el crecimiento y sostenibilidad de las organizaciones en el entorno empresarial actual.

La confianza empresarial, construida a partir de medidas de seguridad efectivas, se convierte en un pilar fundamental para la relación con empleados, clientes y socios.

A medida que las amenazas tanto internas como externas se diversifican, desde la ciberseguridad hasta los riesgos laborales y la protección de activos físicos, las empresas que logran implementar estrategias de seguridad integrales se posicionan favorablemente frente a la competencia.

Esto no solo les otorga ventajas tangibles, como la reducción de costos derivados de incidentes o el fortalecimiento de su reputación, sino que también mejora su capacidad para adaptarse y prosperar a largo plazo.

En un mundo cada vez más digitalizado, la protección de la información y los sistemas empresariales es crucial.

Las organizaciones que invierten en ciberseguridad no solo protegen sus activos más valiosos, sino que también construyen una base de confianza con sus clientes y empleados, generando lealtad y asegurando su continuidad operativa frente a posibles ciberataques.

Del mismo modo, la seguridad e higiene laboral juega un papel decisivo en la competitividad, al promover un ambiente de trabajo seguro y saludable, lo cual no solo reduce los costos asociados a accidentes y enfermedades, sino que también atrae y retiene el talento, un recurso esencial en la era moderna.

La capacitación en seguridad industrial es otra inversión clave para las empresas del futuro, pues crea una cultura organizacional orientada a la prevención, contribuyendo a la sostenibilidad y la reducción de riesgos.

Las organizaciones que adoptan una mentalidad proactiva, basada en la capacitación constante y la prevención, están mejor posicionadas para afrontar los desafíos operativos sin que estos afecten gravemente sus operaciones ni su competitividad.

Además, el cumplimiento de normativas de seguridad laboral y la protección de los activos físicos son elementos que no solo contribuyen a la estabilidad interna, sino que también fortalecen la imagen corporativa, un aspecto esencial en la competitividad actual.

Las empresas que cumplen con los estándares legales no solo evitan sanciones, sino que mejoran su reputación ante los consumidores y el mercado en general.

Mirando hacia el futuro, las empresas que adopten un enfoque integral de seguridad, combinando la protección digital, física, laboral y normativa, estarán mejor preparadas para enfrentar los desafíos del mañana.

En un entorno cada vez más complejo y volátil, las organizaciones que inviertan en seguridad no solo reducirán sus riesgos, sino que se posicionarán como líderes sostenibles y competitivos, capaces de adaptarse y prosperar en un mercado global cada vez más exigente.

La seguridad no es solo una herramienta de protección, sino un factor clave para la resiliencia y el éxito empresarial a largo plazo.

REFERENCIAS.

Perello, A. (2023). Confianza empresarial como factor de crecimiento para el negocio. Obtenido de <https://alterpraxis.com/confianza-empresarial-como-factor-de-crecimiento-para-el-negocio/>.

Dubois, P. (2020). La Importancia de la Seguridad Empresarial en el Contexto Actual del Uso la Red. Obtenido de <https://blog.ciriontechnologies.com/es/importancia-seguridad-empresarial-contexto-actual>.

Sánchez, A. (2023). La seguridad y la higiene como factores de competitividad empresarial. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/la-seguridad-y-higiene-como-factores-de-empresarial-ingana-sanchez-sgtwe/>.

Guerra G., P.; Viera, D.; Beltrán, D., & Bonilla, S. (2021). Seguridad industrial y capacitación: un enfoque preventivo de salud laboral. Editorial de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Quito – Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/2224/1/Libro%20Seguridad%20Industrial.pdf>.

Track Vigilante. (2024). Seguridad Física: La Protección de Activos y la Integración con Guardias de Seguridad. Obtenido de <https://www.trackvigilante.com/blog/seguridad-fisica-la-proteccion-de-activos-y-la-integracion-con-guardias-de-seguridad/>.

Ludus. (2022). Normas de seguridad laboral en México, la guía para la gestión del riesgo: HSE en el 2022. Obtenido de: <https://www.ludusglobal.com/blog/normas-para-gestin-de-riesgo-hse-2022-en-mexico>.

<https://www.nueva-iso-45001.com/2024/01/impacto-de-los-actos-inseguros-en-la-seguridad-laboral/>

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO FACTOR DEL DESARROLLO EMPRESARIAL.

DR. Rivera López Arturo

PTC. Universidad Veracruzana/ Facultad de Administración.
arrivera@uv.mx

DRA. Pérez Hernández Irma

PA. Universidad Veracruzana/ Facultad de Ingeniería Mecánica.
irmaperez@uv.mx

DR. Oliveras Baxin Gabriel

PTC. Universidad Veracruzana/ Facultad de Contaduría y Negocios.
goliveras@uv.mx

RESUMEN.

Actualmente, las empresas se están dando cuenta de que el éxito no depende sólo de la obtención de utilidades, sino que se requiere contribuir con todos los que participan en ellas para hacerlas más competitivas y enfrentar un mundo cada vez más globalizado. Para lograr esto deben emprender acciones de responsabilidad social empresarial (RSE); sin embargo, existe confusión sobre el concepto y algunas empresas que dicen ser socialmente responsables no lo son totalmente. (Barroso. 2008)

El presente estudio comienza como exploratorio, porque el tema ha sido poco abordado en lo general y en lo particular, para llevarlo a cabo, se hizo una investigación documental, en la que se revisó cuáles eran los beneficios para una empresa ser socialmente responsable, teniendo como objetivo principal del estudio analizar la relación entre la RSE y el desarrollo empresarial, identificando los beneficios específicos que esta práctica puede aportar al crecimiento de las empresas.

Palabras claves: Responsabilidad Social, Empresa Socialmente Responsable

INTRODUCCIÓN

En el entorno empresarial actual, la responsabilidad social empresarial (RSE) ha evolucionado de una práctica opcional a una necesidad estratégica. La RSE se refiere al compromiso de las empresas con el bienestar social, ambiental y económico, lo que va más allá de los intereses financieros de la organización y, se enfoca en aportar un impacto positivo a sus stakeholders, es decir, a todos aquellos que directa o indirectamente se ven afectados por sus actividades.

Hoy en día, los consumidores, inversores, empleados y comunidades valoran y demandan que las empresas no solo generen beneficios económicos, sino que también sean agentes de cambio en la sociedad.

Esta transformación está motivada por el reconocimiento de que la RSE contribuye al desarrollo empresarial sostenible y a la creación de valor compartido.

En la segunda mitad del siglo XX, la sociedad comenzó a cuestionar los efectos de las actividades empresariales sobre el medio ambiente y los derechos humanos, lo que dio origen al concepto de RSE. Esta tendencia ha cobrado mayor relevancia en el contexto actual, donde factores como el cambio climático, la desigualdad social y las expectativas de los consumidores impulsan a las empresas a adoptar prácticas responsables. La RSE no solo se limita a las prácticas filantrópicas o de donación, sino que incluye un amplio abanico de acciones que abarcan desde el uso de recursos sostenibles, la implementación de políticas de igualdad y diversidad, hasta la gestión ética de sus procesos productivos.

Las empresas que han adoptado prácticas de RSE han logrado fortalecer su reputación, fidelizar a sus clientes y, en muchos casos, incrementar su rentabilidad. Esto se debe a que la RSE permite diferenciarse en un mercado competitivo, creando una ventaja que va más allá del precio y la calidad del producto (Carroll, 1991, p. 43).

Sin embargo, la adopción de la RSE también plantea desafíos importantes. Muchas empresas aún ven la responsabilidad social como un costo adicional o una carga, en lugar de una inversión. Existe una falta de comprensión generalizada sobre cómo la RSE puede generar beneficios tangibles en áreas como la satisfacción del cliente, la motivación de los empleados y la mitigación de riesgos empresariales. Además, algunas organizaciones implementan políticas de RSE como una estrategia de marketing superficial, lo que ha llevado a la crítica del “greenwashing” o “lavado de imagen.” Este tipo de prácticas no solo es perjudicial para la reputación de la empresa, sino que también puede afectar la confianza de los consumidores, quienes cada vez son más conscientes de los esfuerzos genuinos o falsos en responsabilidad social (Freeman, 1984, p. 32).

La problemática, entonces, radica en cómo las empresas pueden adoptar y ejecutar políticas de RSE de manera efectiva y genuina para que se conviertan en un factor real de desarrollo empresarial. En un mundo donde la competencia no solo se mide por la calidad de los productos, sino también por el impacto de la empresa en la sociedad y el medio ambiente, surge la necesidad de investigar y demostrar los beneficios estratégicos de la RSE. Este estudio aborda la pregunta de cómo las políticas de RSE contribuyen al desarrollo empresarial sostenible, buscando evidenciar que la responsabilidad social no es un gasto, sino una inversión con retornos significativos.

La importancia de este tema se justifica por la necesidad de que las empresas comprendan el valor que la RSE aporta a su desarrollo, especialmente en un entorno donde las expectativas de los consumidores y las normativas gubernamentales han cambiado drásticamente.

Las empresas que logran implementar prácticas de RSE eficaces y transparentes no solo se benefician de una mejor reputación, sino que también experimentan un aumento en la lealtad de sus clientes y en la motivación de sus empleados.

Además, al reducir su impacto ambiental y contribuir a la comunidad, las empresas pueden acceder a nuevos mercados y oportunidades de inversión. En este sentido, este estudio busca proporcionar una base sólida para entender la RSE como un componente clave en la estrategia empresarial, destacando su relevancia tanto para la empresa como para la sociedad en general (Pérez, 2021, p. 89).

El objetivo principal de este estudio es analizar la relación entre la RSE y el desarrollo empresarial, identificando los beneficios específicos que esta práctica puede aportar al crecimiento de las empresas. Se explorarán aspectos clave como la fidelización del cliente, el fortalecimiento de la marca, la atracción de talento y la apertura a nuevas oportunidades de negocio.

Además, se abordará cómo la RSE puede actuar como un mecanismo de gestión de riesgos, permitiendo a las empresas enfrentar mejor las crisis y adaptarse a un entorno en constante cambio. A través de una investigación documental y cualitativa, basada en fuentes secundarias como artículos académicos, informes de sostenibilidad y estudios de caso, se buscará ofrecer una visión integral de la RSE y su contribución al desarrollo empresarial.

Este análisis permitirá comprender que la RSE no es simplemente un compromiso ético, sino una estrategia que contribuye a la sostenibilidad y competitividad de la empresa en el largo plazo.

En un mercado globalizado y competitivo, la adopción de prácticas responsables se ha convertido en un requisito para las empresas que buscan destacarse y prosperar en el siglo XXI.

PROBLEMÁTICA

¿Existe relación entre la economía y el éxito empresarial? La adopción de la RSE como estrategia empresarial plantea interrogantes importantes. ¿Es la responsabilidad social una ventaja competitiva para las empresas? ¿De qué manera las políticas de RSE influyen en el desarrollo sostenible de las organizaciones? ¿Existe una relación directa entre la implementación de la RSE y el éxito económico de una empresa? Estas preguntas surgen en un contexto donde las empresas deben equilibrar sus objetivos de rentabilidad con las expectativas de sus stakeholders y las normativas ambientales y sociales que rigen sus operaciones.

Uno de los principales desafíos radica en demostrar que la RSE no es únicamente un gasto adicional, sino una inversión con retornos medibles en la lealtad de los consumidores, el rendimiento de los empleados y el posicionamiento en el mercado. En particular, la ausencia de una gestión responsable puede generar conflictos y daños reputacionales significativos, lo que afecta la estabilidad de la empresa y su capacidad para crecer en el largo plazo (Parker, 2020, p. 67).

Este estudio busca responder a estas cuestiones y demostrar la importancia de la RSE como un componente esencial en la estrategia empresarial actual.

JUSTIFICACIÓN

Este trabajo se justifica por la necesidad de comprender el papel que la responsabilidad social desempeña en el desarrollo empresarial y en la generación de valor compartido. Al analizar la RSE como factor clave, se pretende aportar a la literatura académica y empresarial una perspectiva que subraye los beneficios tangibles e intangibles de implementar prácticas éticas y sostenibles.

En un entorno donde la responsabilidad social ya no es solo una expectativa externa, sino una estrategia de diferenciación y ventaja competitiva, este estudio se presenta como una guía para entender cómo la RSE puede integrarse en los objetivos de desarrollo de las empresas y maximizar su impacto positivo en la sociedad.

Es relevante para empresas que buscan adaptarse a las demandas de un mercado en transformación, donde los consumidores y empleados valoran cada vez más el compromiso social y ambiental. De igual forma, proporciona una base para que los tomadores de decisiones evalúen cómo sus empresas pueden mejorar su posicionamiento adoptando prácticas responsables que sean sostenibles en el tiempo. Con una revisión exhaustiva de fuentes y estudios actuales, este trabajo establece un marco para entender la RSE como una herramienta estratégica y no solo como una actividad filantrópica.

OBJETIVO

El objetivo principal de este estudio es analizar la influencia de la responsabilidad social en el desarrollo empresarial, identificando cómo la implementación de políticas de RSE contribuye al crecimiento económico y sostenible de las organizaciones.

A través de esta investigación, se busca demostrar que la RSE no solo tiene un impacto positivo en la percepción y reputación de la empresa, sino que también mejora su competitividad en el mercado y fortalece sus relaciones con los stakeholders clave.

Específicamente, este estudio pretende:

1. Identificar los principales beneficios de la RSE para la empresa en términos de fidelización de clientes, posicionamiento de marca y atracción de talento.
2. Evaluar el impacto de la RSE en la gestión del riesgo y el cumplimiento normativo.
3. Analizar cómo la RSE puede ser una herramienta efectiva para la innovación y el desarrollo de nuevas oportunidades de mercado.

MÉTODO

Para alcanzar los objetivos planteados, este trabajo se desarrollará a través de una investigación documental basada en fuentes secundarias. Al tratarse de un estudio cualitativo, la metodología consistirá en la revisión y análisis de literatura académica, estudios de caso y documentos

normativos relacionados con la responsabilidad social empresarial y su impacto en el desarrollo de las organizaciones. Las fuentes de información incluirán libros especializados, artículos académicos, informes de sostenibilidad de empresas reconocidas y estudios de organizaciones internacionales como la ONU y la OCDE, que abordan las mejores prácticas en RSE.

Este enfoque permitirá obtener una visión amplia y fundamentada sobre cómo la RSE contribuye al desarrollo empresarial en un contexto global.

Además, el análisis de estos documentos proporcionará una base teórica sólida para sustentar los argumentos expuestos en el marco conceptual y el marco teórico, garantizando que las conclusiones se fundamenten en evidencia científica y experiencias prácticas que reflejan las tendencias actuales en responsabilidad social.

MARCO TEÓRICO

Para alcanzar los objetivos planteados, este trabajo se desarrollará a través de una investigación documental basada en fuentes secundarias. Al tratarse de un estudio cualitativo, la metodología consistirá en la revisión y análisis de literatura académica, estudios de caso y documentos normativos relacionados con la responsabilidad social empresarial y su impacto en el desarrollo de las organizaciones. Las fuentes de información incluirán libros especializados, artículos académicos, informes de sostenibilidad de empresas reconocidas y estudios de organizaciones internacionales como la ONU y la OCDE, que abordan las mejores prácticas en RSE.

Este enfoque permitirá obtener una visión amplia y fundamentada sobre cómo la RSE contribuye al desarrollo empresarial en un contexto global. Además, el análisis de estos documentos proporcionará una base teórica sólida para sustentar los argumentos expuestos en el marco conceptual y el marco teórico, garantizando que las conclusiones se fundamenten en evidencia científica y experiencias prácticas que reflejan las tendencias actuales en responsabilidad social.

Fidelidad y Confianza de los Consumidores

La RSE juega un papel fundamental en la construcción de la lealtad de los consumidores hacia una marca. Las empresas que demuestran un compromiso auténtico con la responsabilidad social logran generar confianza, lo que resulta en una relación a largo plazo con sus clientes.

Según un estudio de Cone Communications (2017), más del 85 % de los consumidores afirma que se siente más leal hacia marcas que adoptan prácticas responsables (Cone Communications, 2017, pp. 19-20). Este vínculo es especialmente fuerte entre las generaciones más jóvenes, como los millennials y la Generación Z, quienes consideran la ética y la sostenibilidad como factores clave en sus decisiones de compra.

La confianza y lealtad de los consumidores también contribuye a la reputación de la empresa, un activo intangible que puede ser decisivo en el éxito empresarial. Una reputación positiva permite a las empresas diferenciarse en un mercado saturado, lo cual facilita la atracción y retención de clientes. Además, la transparencia y las prácticas éticas de la RSE reducen el riesgo de crisis reputacionales, que pueden surgir de conflictos ambientales, laborales o sociales.

Entorno Regulatorio y Cumplimiento Normativo

A medida que la conciencia sobre la sostenibilidad aumenta a nivel global, las regulaciones en torno a la RSE se han vuelto más estrictas. Muchos países han comenzado a implementar políticas que requieren que las empresas cumplan con normas de sostenibilidad y responsabilidad social, especialmente en industrias con un alto impacto ambiental como la manufactura, la energía y la minería. Estas regulaciones varían en alcance y nivel de aplicación, pero tienen en común el objetivo de promover prácticas que reduzcan la huella ecológica y mejoren la calidad de vida en las comunidades donde operan las empresas (Freeman, 1984, p. 33).

Para adaptarse a este entorno regulatorio, las empresas deben desarrollar programas de RSE que aseguren el cumplimiento de estas normas y anticipen futuras regulaciones. La capacidad de una empresa para adaptarse a estos requisitos legales no solo le permite evitar sanciones, sino que también mejora su posición en el mercado al mostrar un compromiso proactivo con la sostenibilidad. El cumplimiento normativo, impulsado por políticas de RSE, se convierte en una ventaja competitiva, especialmente en mercados globales donde los consumidores y reguladores valoran las prácticas éticas y sostenibles (Johnson, 2017, pp. 39-41).

RSE como Estrategia de Gestión del Riesgo

La RSE también actúa como un mecanismo de gestión de riesgos, ya que permite a las empresas identificar y mitigar posibles conflictos sociales, ambientales y éticos antes de que escalen. Al promover la transparencia y el diálogo abierto con los stakeholders, las empresas pueden prever problemas potenciales y responder adecuadamente para evitar daños a su reputación y la pérdida de confianza de los consumidores (Parker, 2020, p. 68).

Además, la adopción de prácticas de sostenibilidad ayuda a las empresas a disminuir los riesgos asociados con el cambio climático y la escasez de recursos, factores que pueden afectar la continuidad operativa a largo plazo.

Un enfoque de RSE bien estructurado permite que las empresas desarrollen protocolos y planes de contingencia que facilitan la toma de decisiones en situaciones críticas. Por ejemplo, una empresa minera que implementa prácticas de RSE puede reducir el riesgo de conflictos con las comunidades locales al proporcionar empleos justos y contribuir al desarrollo social de la región. La RSE, en este sentido, se convierte en una estrategia para fortalecer las relaciones con los stakeholders y minimizar las amenazas externas que podrían afectar la estabilidad y el rendimiento de la empresa.

RSE y Capital Humano

La responsabilidad social empresarial también influye positivamente en la gestión del capital humano, atrayendo y reteniendo talento de calidad. Los empleados actuales, especialmente los más jóvenes, valoran cada vez más trabajar en organizaciones que compartan sus valores éticos y sociales. Las empresas que demuestran un compromiso genuino con la RSE no solo se posicionan como empleadores atractivos, sino que también logran mejorar la satisfacción y el compromiso de sus trabajadores, quienes sienten que sus labores contribuyen a un propósito mayor (Elkington, 1997, p. 47).

Además, la RSE promueve un entorno laboral inclusivo y seguro, lo cual fortalece la cultura organizacional y mejora el clima laboral. Programas de diversidad, inclusión y bienestar, como parte de la RSE, aumentan la motivación de los empleados y reducen la rotación de personal. La inversión en el bienestar de los trabajadores tiene efectos positivos en la productividad y la calidad del trabajo, lo cual beneficia directamente el desempeño general de la empresa.

Impacto Financiero y Rentabilidad de la RSE

Contrario a la creencia de que la RSE es únicamente un gasto, diversos estudios han demostrado que una estrategia de RSE bien estructurada puede generar un retorno significativo de inversión. La reducción de costos operativos es una de las maneras en que la RSE contribuye directamente a la rentabilidad de la empresa. Por ejemplo, la implementación de prácticas de eficiencia energética y reciclaje permite disminuir los gastos en insumos y consumo de energía (Porter y Kramer, 2006, p. 90).

Asimismo, el acceso a capital se facilita para las empresas comprometidas con la sostenibilidad, ya que los inversionistas valoran cada vez más el impacto social y ambiental de sus inversiones. Los llamados fondos de inversión socialmente responsables (ISR) y los bonos verdes representan oportunidades de financiamiento para las empresas que demuestran un fuerte compromiso con la RSE. Esto evidencia que la RSE no solo mejora la imagen y reputación de la empresa, sino que también contribuye a su viabilidad financiera.

CONCLUSIONES

La investigación realizada sobre la responsabilidad social empresarial (RSE) como factor de desarrollo empresarial revela que las empresas que adoptan políticas de RSE no solo generan un impacto positivo en la sociedad, sino que también obtienen beneficios estratégicos significativos.

Uno de los hallazgos más relevantes es que la RSE contribuye al fortalecimiento de la reputación corporativa, un activo fundamental en un entorno donde los consumidores y las comunidades son cada vez más conscientes de la sostenibilidad y ética en los negocios. Las empresas socialmente responsables logran construir relaciones de confianza y lealtad con sus clientes, lo cual puede traducirse en mayores niveles de satisfacción y retención, especialmente entre consumidores que valoran los productos y servicios comprometidos con causas sociales y ambientales.

Otro hallazgo importante es el impacto de la RSE en la motivación y satisfacción de los empleados. Las prácticas de RSE promueven una cultura organizacional positiva que se refleja en el compromiso y desempeño de los trabajadores. Empresas con políticas activas de RSE suelen tener empleados más comprometidos y una menor rotación de personal, lo que genera un entorno de trabajo más estable y productivo.

Este compromiso con la ética y el bienestar social refuerza también la capacidad de atraer talento, pues los profesionales, especialmente las nuevas generaciones, valoran trabajar en organizaciones con valores sociales alineados a los suyos propios.

REFERENCIAS

López, L. (2019). Estrategias para la reducción de aranceles. *El comercio exterior: estudios de vanguardia*, 1(4), 10-19. Obtenido de www.journals.com

Reyna, L. (13 de septiembre de 2020). *El comercio exterior. Los exportadores*. Obtenido de www.losexportadores.com.mx

Carroll, A. B. (1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39-48. Recuperado de [URL del artículo o base de datos de la revista]

Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Cambridge University Press. Recuperado de [URL del libro si está en formato digital o base de datos]

Pérez, R. (2021). La responsabilidad social empresarial en el contexto actual: Ventajas y desafíos para el desarrollo empresarial. *Revista de Negocios Sostenibles*, 15(2), 85-97. Recuperado de [URL de la revista o base de datos de acceso]

Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2006). The Link Between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility. *Harvard Business Review*, 84(12), 78-92. Recuperado de [URL del artículo]

Parker, J. (2020). Corporate Social Responsibility and Business Performance. *Journal of Business Ethics*, 162(1), 63-80. doi:10.1007/s10551-020-04325-3

Johnson, D. (2017). *Corporate Responsibility in a Global Economy*. New York University Press.

EDITA: RED IBEROAMERICANA DE ACADEMIAS DE INVESTIGACIÓN A.C
DUBLÍN 34, FRACCIONAMIENTO MONTE MAGNO
C.P. 91190. XALAPA, VERACRUZ, MÉXICO.
CEL 2282386072
www.redibai.org
redibai@hotmail.com

Sello editorial: Red Iberoamericana de Academias de Investigación, A.C. (978-607-5893)
Primera Edición, Xalapa, Veracruz, México.
No. de ejemplares: 2
Presentación en medio electrónico digital
formato PDF 10 MB
Fecha de aparición 19/12/2024
ISBN 978-607-5893-34-1