

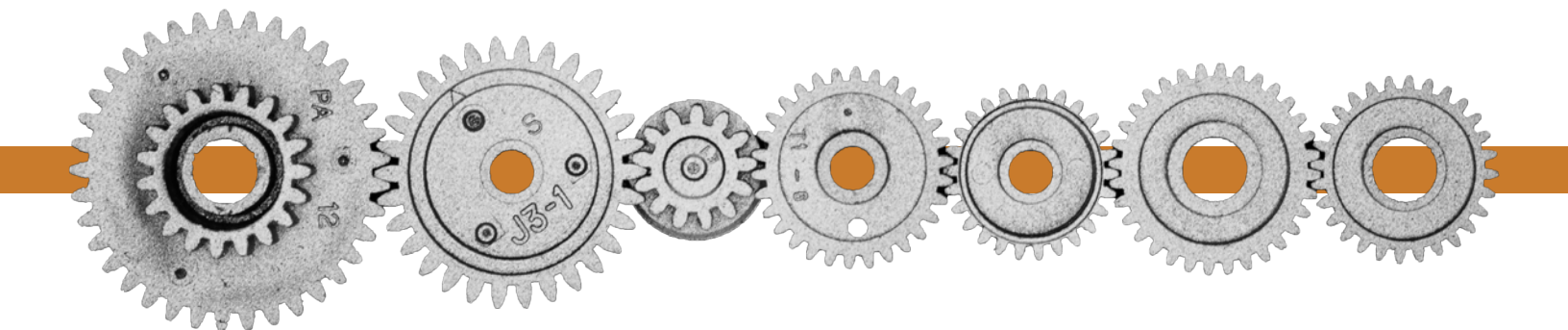
LA GESTIÓN EMPRESARIAL COMO MOTOR DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

ISBN: 978-607-5893-76-1



9 786075 893761

LA GESTIÓN EMPRESARIAL COMO MOTOR DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL



AUTORES

Severino Parra Cesar Augusto, Barrientos Hernández Luz Elena , Uscanga Hernández Verónica, Zamudio Prieto Angel René, Rodríguez Agustín Griselda, Carmona Álvarez Ignacio Agustín, Valencia Sosa Rubén, Lara Morales Anselmo, Mata Valencia Claudia Iveth, Alegria Hernández Juan Miguel, Vázquez Trujillo Dolores, Audirac Murillo Alejandro, Rivera López Arturo, López Cámara Erik Felipe, Oliveras Baxin Gabriel, Fuente Moreno Daniela, Vizarratea Ricardez Sixto Antonio, Franco Rodríguez Lizzett Jazmín, Ortuño García Antonia Hibet, Proudinat Suárez José, Andrade Hernández Saúl Benjamin, Villegas Fonseca Luis Ernesto, González Naranjo Blanca Flor, Ricarte Montaña Víctor Manuel, Ramón Vila María de Jesús Cecilia, Salgado Morales Evelyn, Flores Muñoz Luis, Serrano Chávez Martha Sarai, Franco Cruz Zandra Elizabeth, Brito Escalante Carolina, Trejo Torres Luis Arnoldo, Trejo Lorenzana Layda Cointa, Acosta Villa José Antonio, Menchaque Carvajal Arely Isabel, Benítez Molina Anastacia, Flores Celaya Saraí, Hernández Mendiola Jesús Abenamar, Larrañaga Jauregui Isidra Irene, Zúñiga Espíndola Mara del Carmen, Pérez Fernández Carlos Saúl, Contreras Beltrán Víctor Manuel, Hernández Alfallo Dahian, García Quintero Alejandro, Maldonado Beltrán Marcelino, Maldonado Illescas Mariely, Maldonado Illescas Marcelino, Mercado Herrera Alba, Medina Sánchez Roberto Ángel, Del Cueto Espejo Elizabeth, Figueroa Duarte Juan Francisco

©RED IBEROAMERICANA DE ACADEMIAS DE INVESTIGACIÓN A.C. 2025



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: 978-607-5893-76-1



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 4 MB
Fecha de aparición 26/12/2025
ISBN 978-607-5893-76-1

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 GESTIÓN EMPRESARIAL COMO MOTOR DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL”** 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

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 GESTIÓN EMPRESARIAL COMO MOTOR DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL”** registrado con el **ISBN 978-607-5893-76-1** fue publicado por nuestro sello editorial con fecha de aparición del 26 de diciembre de 2025 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

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
--------------------	---

INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN EMPRESARIAL	2
---	---

Severino Parra Cesar Augusto
Barrientos Hernández Luz Elena
Uscanga Hernández Verónica
Zamudio Prieto Angel René

LA GESTIÓN EMPRESARIAL COMO FACTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL	7
---	---

Rodríguez Agustín Griselda
Carmona Álvarez Ignacio Agustín
Valencia Sosa Rubén
Lara Morales Anselmo

LA CULTURA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL	14
--	----

Mata Valencia Claudia Iveth
Alegria Hernández Juan Miguel
Vázquez Trujillo Dolores
Audirac Murillo Alejandro

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD; ELEMENTO DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL PARA ALCANZAR EL ÉXITO ORGANIZACIONAL	19
--	----

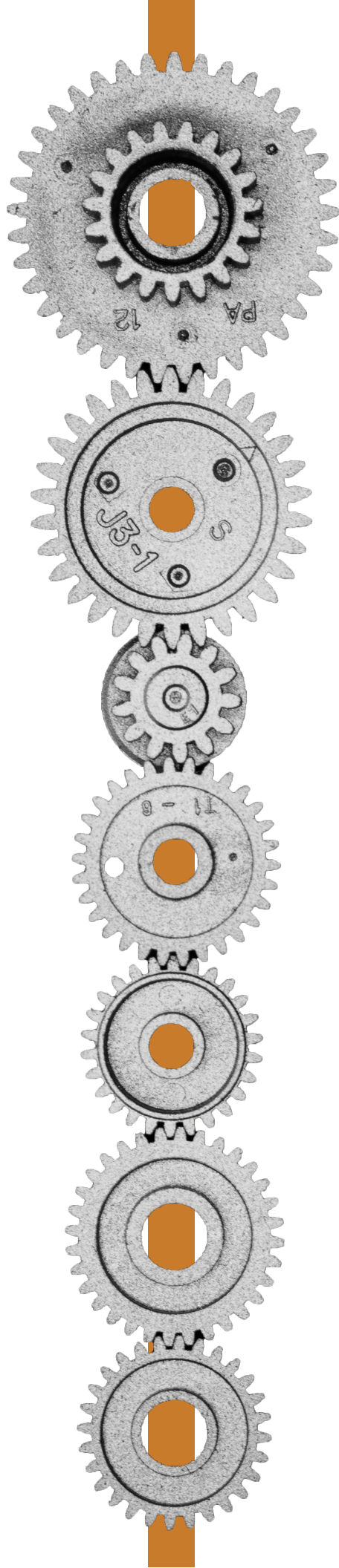
Rivera López Arturo
López Cámara Erik Felipe
Oliveras Baxin Gabriel
Fuente Moreno Daniela

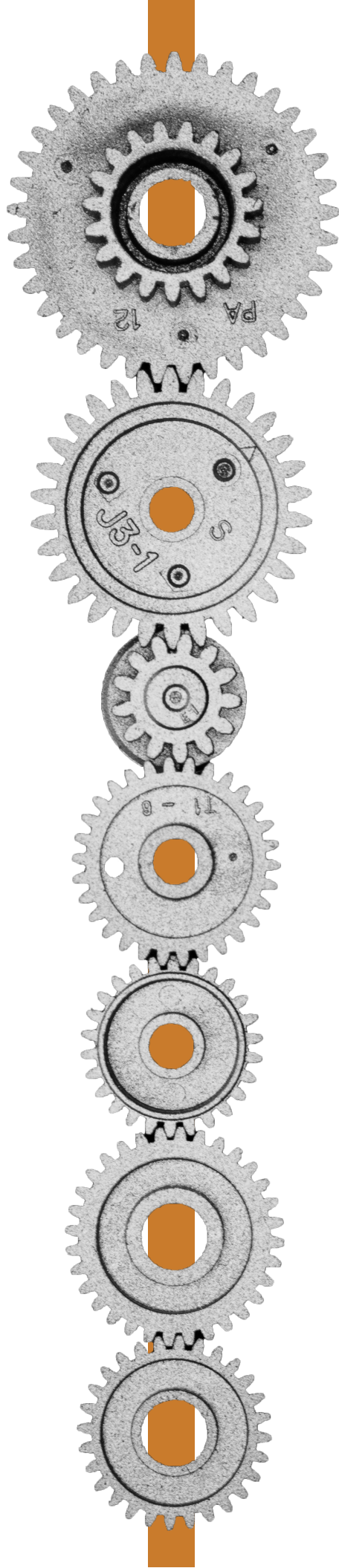
EL AMBIENTE LABORAL EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL	25
--	----

Vizarrete Ricardo Sixto Antonio
Franco Rodríguez Lizzett Jazmín
Ortuño García Antonia Hibet
Proudinat Suárez José

PRINCIPALES APORTACIONES DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL A LA SOCIEDAD	31
---	----

Andrade Hernández Saúl Benjamin
Villegas Fonseca Luis Ernesto
González Naranjo Blanca Flor
Ricarte Montaña Víctor Manuel





LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO FACTOR DEL DESARROLLO EMPRESARIAL 37

Ramón Vila María de Jesús Cecilia
Salgado Morales Evelyn
Flores Muñoz Luis
Serrano Chávez Martha Sarai

LA PRODUCCIÓN COMO FACTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL 44

Franco Cruz Zandra Elizabeth
Brito Escalante Carolina
Trejo Torres Luis Arnoldo
Trejo Lorenzana Layda Cointa

LA SUSTENTABILIDAD COMO FACTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL 50

Acosta Villa José Antonio
Menchaque Carvajal Arely Isabel
Benítez Molina Anastacia
Flores Celaya Sarai

LA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA DEL TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Y SU CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA ONU 58

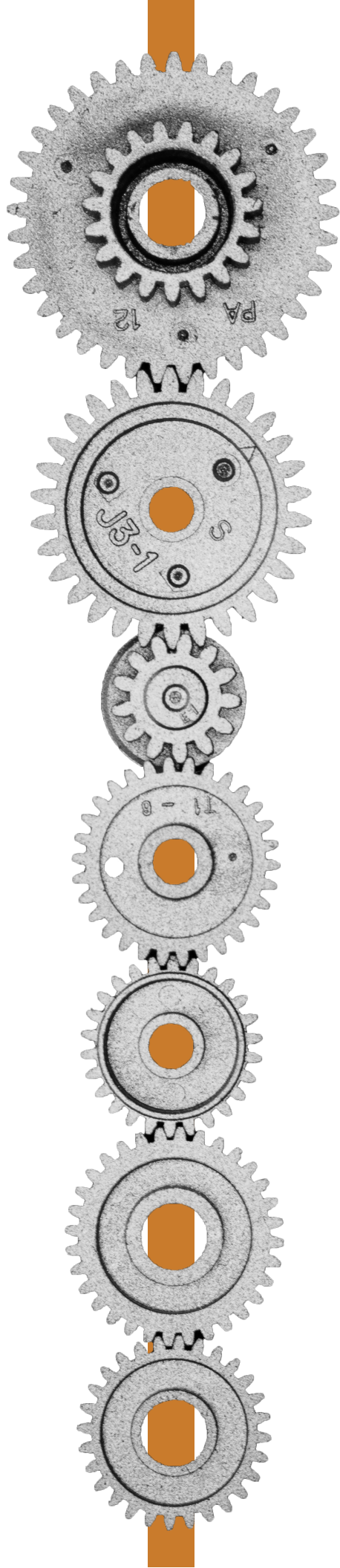
Hernández Mendiola Jesús Abenamar
Larrañaga Jauregui Isidra Irene

IMPORTANCIA DE LA ESPECIALIZACIÓN EN LOGÍSTICA Y COMERCIO EXTERIOR PARA LOS ESTUDIANTES DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL DEL TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO 63

Zúñiga Espíndola Mara del Carmen
Pérez Fernández Carlos Saúl
Contreras Beltrán Víctor Manuel
Hernández Alfallo Dahian

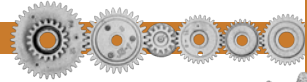
LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL MARKETING LOGÍSTICO: UN IMPULSO ESTRATÉGICO HACIA LA RENTABILIDAD 68

García Quintero Alejandro
Maldonado Beltrán Marcelino
Maldonado Illescas Mariely
Maldonado Illescas Marcelino



LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE ENTREGA DE CONTENEDORES LLENOS DE IMPORTACIÓN EN LOS RECINTOS FISCALIZADOS DEL PUERTO DE VERACRUZ 77

**Mercado Herrera Alba
Medina Sánchez Roberto Ángel
Del Cueto Espejo Elizabeth
Figueroa Duarte Juan Francisco**



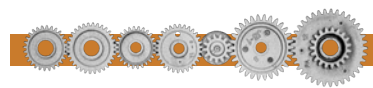
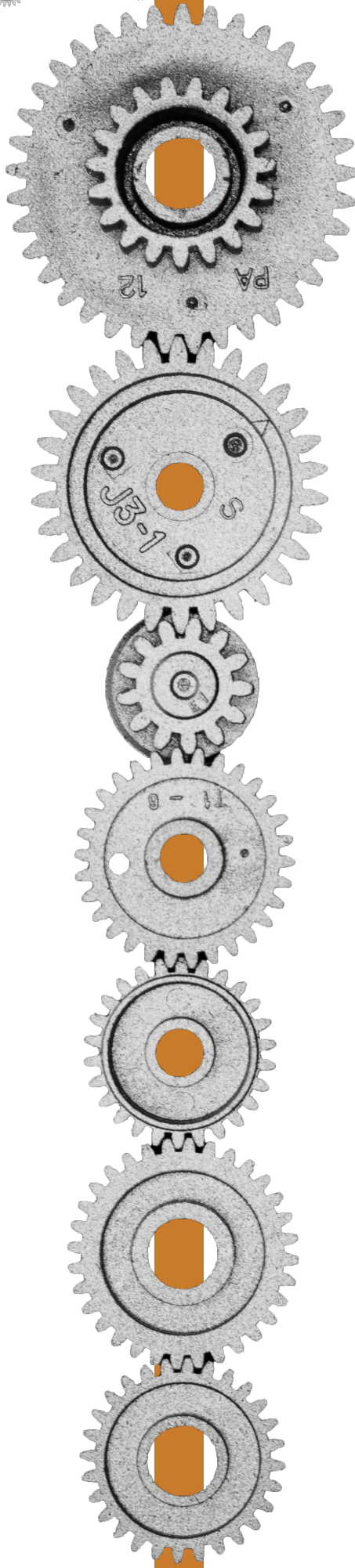
INTRODUCCIÓN

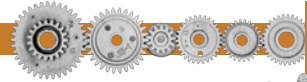
En un entorno marcado por la acelerada transformación tecnológica, la globalización de los mercados y la creciente complejidad de las dinámicas laborales, las organizaciones enfrentan el desafío constante de reinventarse para permanecer competitivas. En este contexto, la gestión empresarial deja de ser únicamente un conjunto de herramientas operativas y se convierte en un verdadero motor de desarrollo organizacional: un proceso estratégico capaz de impulsar el crecimiento, fortalecer la cultura interna y garantizar la sostenibilidad a largo plazo.

Este libro, *La gestión empresarial como motor de desarrollo organizacional*, surge de la necesidad de comprender cómo las decisiones administrativas, la planificación estratégica, el liderazgo y la innovación convergen para darle forma a empresas más ágiles, eficientes y humanas. Su propósito no es únicamente describir modelos teóricos, sino ofrecer una mirada integral que conecte la gestión con el talento, los procesos, la cultura y el entorno.

A lo largo de estas páginas, el lector encontrará reflexiones, herramientas y casos que evidencian cómo una gestión bien orientada no solo mejora los resultados financieros, sino que también promueve organizaciones capaces de aprender, adaptarse y generar valor social. Porque toda empresa —sin importar su tamaño, sector o madurez— posee el potencial de transformarse cuando la gestión se entiende como un motor que impulsa el desarrollo, y no solo como un mecanismo de control.

Este viaje invita a redescubrir la gestión empresarial como una disciplina estratégica, humana y dinámica, capaz de convertir a las organizaciones en espacios de crecimiento, innovación y prosperidad.





INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN EMPRESARIAL

DR. Severino Parra Cesar Augusto

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

M.H.D. Barrientos Hernández Luz Elena

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

M.A. Uscanga Hernández Verónica

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

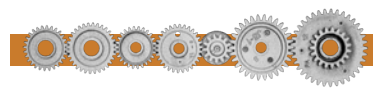
M.A. Zamudio Prieto Angel René

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

INTRODUCCIÓN

La gestión empresarial surge como una disciplina esencial para comprender y orientar el funcionamiento de las organizaciones en un entorno caracterizado por la competencia global, la rapidez tecnológica y la necesidad constante de innovación. En la actualidad, las empresas industriales enfrentan desafíos complejos relacionados con la eficiencia productiva, el control de calidad, la sostenibilidad, la optimización de recursos y la adaptación a las exigencias del mercado. Ante este panorama, la gestión empresarial se convierte en un elemento clave, ya que integra procesos de planificación, organización, dirección y control que permiten coordinar las actividades internas y mejorar el desempeño general de la organización.

Dentro del ámbito industrial, la gestión empresarial no solo se enfoca en la administración de los recursos, sino también en la implementación de estrategias que aumenten la competitividad, la productividad y la capacidad de respuesta frente a cambios externos. Asimismo, favorece la toma de decisiones fundamentadas, la estandarización de procesos productivos y la adopción de herramientas modernas de gestión que impulsan la eficiencia y la mejora continua. De este modo, la gestión empresarial adquiere una relevancia significativa al garantizar que las empresas industriales operen de manera ordenada, rentable y alineada con las demandas actuales y futuras del mercado.





En un entorno económico global cada vez más dinámico, la gestión empresarial se ha convertido en el eje que sostiene la eficacia, la competitividad y la sostenibilidad de las organizaciones. Las empresas, independientemente de su tamaño o giro, necesitan una estructura administrativa sólida y flexible que les permita adaptarse a los constantes cambios del mercado y a las nuevas exigencias de los consumidores.

Este capítulo busca analizar el papel fundamental de la gestión empresarial como pilar del éxito organizacional, explorando su evolución, su relación con la administración, su impacto en el desarrollo empresarial y su relevancia en el contexto actual.

PROBLEMÁTICA

En muchas organizaciones, especialmente en pequeñas y medianas empresas, persiste una carencia de procesos de gestión formalizados. La ausencia de planificación estratégica, la improvisación en la toma de decisiones y la falta de liderazgo efectivo generan ineficiencia, baja productividad y pérdida de competitividad.

A pesar de contar con recursos y talento humano, las empresas que no aplican principios de gestión empresarial moderna enfrentan dificultades para sostener su crecimiento y alcanzar sus metas. De ahí surge la problemática central: ¿por qué la gestión empresarial es determinante para el éxito y sostenibilidad de las organizaciones?

JUSTIFICACIÓN

El estudio de la gestión empresarial es esencial para comprender cómo las organizaciones logran integrar sus recursos y capacidades para alcanzar objetivos comunes.

Analizar su importancia permite fortalecer la formación de futuros profesionales, orientar a emprendedores y contribuir a una cultura empresarial basada en la eficiencia, la innovación y la responsabilidad.

Además, este tema tiene relevancia académica y práctica, ya que aporta herramientas que mejoran la toma de decisiones, la planificación y el control dentro de las organizaciones.

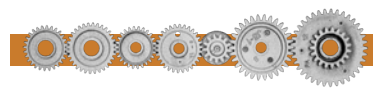
OBJETIVOS

Objetivo general:

Analizar la importancia de la gestión empresarial como pilar del éxito organizacional, considerando su evolución, funciones y relevancia en el contexto actual.

Objetivos específicos:

- Describir los principales conceptos y enfoques teóricos de la gestión empresarial.
- Distinguir las diferencias entre administración y gestión.
- Examinar el papel del gestor empresarial en el entorno moderno.
- Identificar cómo la gestión contribuye a la sostenibilidad y competitividad organizacional.





MÉTODO

La elaboración de este capítulo se basó en una revisión documental de fuentes bibliográficas especializadas en administración, gestión y liderazgo organizacional. Se consultaron autores clásicos como Fayol, Drucker y Koontz, así como estudios contemporáneos sobre gestión estratégica, cultura organizacional e innovación empresarial.

El enfoque metodológico es cualitativo y descriptivo, ya que busca interpretar y analizar conceptos teóricos que explican el papel de la gestión en el éxito de las organizaciones.

MARCO TEÓRICO

Concepto de gestión empresarial

La gestión empresarial se define como el conjunto de acciones orientadas a planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización para alcanzar sus metas de forma eficiente y efectiva (Koontz y Weihrich, 2012).

Implica una visión estratégica que combina liderazgo, coordinación y toma de decisiones con el fin de optimizar resultados.

Evolución del pensamiento administrativo

Desde la administración científica de Taylor y la teoría clásica de Fayol, hasta los modelos contemporáneos de gestión por competencias y calidad total, la gestión empresarial ha evolucionado hacia un enfoque más humano, participativo y sostenible (Chiavenato, 2020).

Gestión vs. Administración

Mientras la administración se centra en el control operativo, la gestión implica visión, innovación y liderazgo estratégico. La gestión empresarial busca transformar las estructuras rígidas en sistemas adaptables al cambio y orientados al aprendizaje organizacional.

DESARROLLO

El papel del gestor empresarial

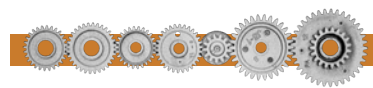
El gestor empresarial actual es un líder que promueve la colaboración, fomenta la innovación y dirige con visión estratégica. Su función trasciende la simple coordinación; se convierte en un agente de cambio que guía a la organización hacia la mejora continua y la sostenibilidad.

La gestión como fuente de competitividad

Una gestión eficiente permite a las empresas adaptarse rápidamente al mercado, mejorar sus procesos y mantener una ventaja competitiva. La planeación, la comunicación interna y el liderazgo efectivo son herramientas que fortalecen el desempeño y la productividad organizacional.

Gestión y sostenibilidad

Las organizaciones del siglo XXI no solo buscan el beneficio económico, sino también el equilibrio entre la rentabilidad, el bienestar social y la responsabilidad ambiental. La gestión empresarial moderna incorpora estos valores, promoviendo una cultura de ética y sostenibilidad.





RESULTADOS

Del análisis realizado se concluye que la gestión empresarial incide directamente en la eficiencia, la productividad y el éxito organizacional. Las empresas con estructuras de gestión claras presentan mayor adaptabilidad, innovación y permanencia en el mercado.

Asimismo, el desarrollo de competencias gerenciales y el liderazgo transformacional se consolidan como factores clave para alcanzar resultados sostenibles a largo plazo.

CONCLUSIONES

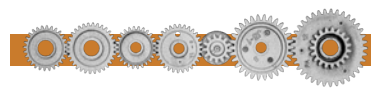
La gestión empresarial constituye un pilar fundamental para el funcionamiento, el crecimiento y la sostenibilidad de las organizaciones en el entorno industrial contemporáneo. Su esencia radica en integrar de manera estratégica los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales, a fin de coordinar procesos que permitan alcanzar los objetivos institucionales con eficiencia y eficacia. En un escenario caracterizado por la globalización, la innovación constante, la transformación digital y la creciente complejidad de los mercados, la gestión empresarial adquiere un papel determinante al proporcionar metodologías y enfoques que guían la toma de decisiones, la asignación de recursos y la ejecución de estrategias competitivas.

Dentro de la industria, la gestión empresarial no solo optimiza la producción y mejora la calidad de los bienes y servicios, sino que también fortalece la capacidad de adaptación frente a cambios en la demanda, variaciones tecnológicas o presiones regulatorias. Asimismo, promueve la implementación de sistemas de mejora continua, la estandarización de procesos y el desarrollo de indicadores de desempeño que permiten evaluar los resultados de manera sistemática. Esto se traduce en organizaciones más disciplinadas, resilientes y orientadas hacia la innovación.

En este contexto, la gestión empresarial se convierte en un factor clave para la competitividad industrial, ya que impulsa la eficiencia operativa, reduce los riesgos y fomenta una cultura organizacional basada en la planificación, la responsabilidad y la mejora constante. En definitiva, la adecuada gestión de una empresa industrial no solo contribuye al logro de objetivos económicos, sino que también asegura la sostenibilidad a largo plazo, el fortalecimiento de la calidad y el valor agregado, así como la capacidad de responder proactivamente a los desafíos emergentes del entorno global. Por tanto, comprender y aplicar los principios de la gestión empresarial representa una condición indispensable para el desarrollo exitoso de cualquier organización industrial en la actualidad.

La gestión empresarial es el pilar del éxito organizacional porque integra recursos, estrategias y personas hacia el logro de un propósito común. Su evolución histórica demuestra que las empresas que gestionan con visión, liderazgo y responsabilidad alcanzan mayores niveles de crecimiento y sostenibilidad.

Por tanto, promover una cultura de gestión eficiente no solo impulsa la competitividad, sino que fortalece el desarrollo humano y social en las organizaciones.



**REFERENCIAS**

Chiavenato, I. (2020). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.

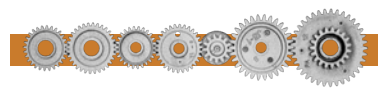
Drucker, P. (2007). *La gerencia efectiva*. Ediciones Deusto.

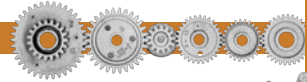
Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general*. Paris: Dunod.

Koontz, H. y Weihrich, H. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. McGraw-Hill.

Mintzberg, H. (2011). *La estructura de las organizaciones*. Ariel.

Robbins, S. P. y Coulter, M. (2018). *Administración*. Pearson Educación.





LA GESTIÓN EMPRESARIAL COMO FACTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL

LISC. Rodríguez Agustín Griselda

PTC TECNM/ Instituto Tecnológico de Úrsulo Galván.
Griselda.ra@ugalvan.tecnm.mx

MIA. Carmona Álvarez Ignacio Agustín

PA TECNM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.
ignaciocarmona@bdelrio.tecnm.mx

LIC. Valencia Sosa Rubén

PT ¾ TECNM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.
rubenvalencia@g.bdelrio.tecnm.mx

LIC. Lara Morales Anselmo

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

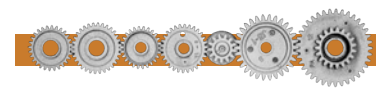
INTRODUCCIÓN

En este capítulo del libro se hablará sobre como la Gestión Empresarial es factor de desarrollo empresarial, ya que permite que la organización eficiente sus recursos, la planificación y la toma de decisiones informada. A través de la Gestión Empresarial, las empresas pueden coordinar el capital, el trabajo y la dirección para lograr una producción efectiva y sostenible. Este proceso asegura que los objetivos organizacionales se cumplan de manera eficaz y eficiente, promoviendo así el crecimiento y la competitividad en un entorno empresarial dinámico y desafiante.

En esencia, la Gestión Empresarial no solo se enfoca en mantener las operaciones diarias, sino también en innovar y adaptarse a los cambios del mercado, impulsando el éxito a largo plazo. Es la columna vertebral que soporta la estructura y el fundamento de una empresa, asegura que cada componente trabaja en armonía hacia objetivos comunes.

Esta disciplina permite a las empresas establecer objetivos claros, planificar estrategias efectivas y adaptarse a un entorno competido en constante cambio.

A través de la Gestión Empresarial, las organizaciones pueden mejorar su eficiencia operativa, impulsar la innovación y garantizar un crecimiento sostenible.





En resumen, una Gestión Empresarial efectiva no solo contribuye al éxito a corto plazo, sino que también asegura la viabilidad y prosperidad a largo plazo de las empresas.

A medida que las empresas navegan por un entorno cada vez más competitivo y globalizado, la capacidad de administrar adecuadamente sus recursos se ha vuelto más crucial que nunca. La Gestión Empresarial no solo se trata de mantener las operaciones diarias, sino también de anticipar cambios, innovar y adaptarse a nuevas realidades del mercado.

La implementación de estrategias administrativas efectivas permite a las empresas mejorar su eficiencia operativa, optimizar el uso de sus recursos y maximizar sus resultados.

En el ámbito moderno, donde el conocimiento y la innovación son los principales motores del éxito empresarial, la administración también juega un papel vital en la gestión del capital intelectual. Esto incluye la capacidad de transformar datos en información útil y aplicable, fomentar una cultura de aprendizaje continuo y aprovechar el talento humano para impulsar la innovación y la competitividad.

Además, la administración efectiva aborda y mitiga diversas problemáticas que pueden surgir dentro de una empresa. Ejemplo, mejora la comunicación organizacional, reduce la resistencia al cambio y gestiona adecuadamente los recursos humanos para asegurar una fuerza laboral motivada y productiva. Al hacerlo, no solo mejora la eficiencia y eficacia de las operaciones, sino que también se asegura un entorno de trabajo positivo y colaborativo.

PROBLEMÁTICA

¿Cómo puede la Gestión Empresarial actuar como un factor clave en el desarrollo empresarial y contribuir al éxito y sostenibilidad de las organizaciones?

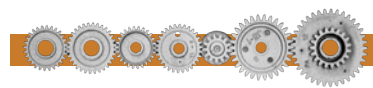
La Gestión Empresarial actúa como un factor clave en el desarrollo empresarial al proporcionar un marco estructurado para coordinar y optimizar los recursos y procesos dentro de una organización. Aquí se detallan algunas maneras en las que la Gestión Empresarial contribuye al éxito y sostenibilidad de las empresas.

Al establecer objetivos claros y desarrollar estrategias para alcanzarlos, las empresas pueden anticipar cambios en el mercado y aprovechar oportunidades de crecimiento. La planificación estratégica alinea los recursos y esfuerzos con los objetivos empresariales, proporcionando una hoja de ruta para el éxito a largo plazo.

JUSTIFICACIÓN:

En un entorno empresarial altamente competitivo y dinámico, la administración proporciona las herramientas y metodologías necesarias para gestionar eficientemente los recursos, tomar decisiones informadas y adaptarse a los cambios del mercado. Primero, una buena administración garantiza que los recursos humanos, financieros y materiales sean utilizados de manera óptima.

Esto no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también reduce costos y maximiza los beneficios, lo cual es esencial para la supervivencia y el crecimiento de cualquier empresa.



**OBJETIVO:**

El objetivo de este capítulo es que se pueda entender un poco más sobre la problemática, que enfrentan las organizaciones y como la Gestión Empresarial es factor clave para alcanzar el éxito. Cada uno de los objetivos específicos fueron evaluados mediante métodos cualitativos y cuantitativos, incluyendo estudios de caso, encuestas a profesionales del sector, y análisis de datos de rendimiento empresarial. Esto permitió determinar con precisión cómo la Gestión Empresarial puede ser un catalizador para el éxito y crecimiento sostenible de las empresas.

MÉTODO

La presente investigación se llevó a cabo mediante un enfoque cualitativo, empleando el método de investigación documental. Este enfoque es ideal para analizar teorías, conceptos y prácticas relacionadas con la Gestión Empresarial y su impacto en el desarrollo empresarial, ya que permite una revisión exhaustiva de la literatura existente.

MARCO TEÓRICO

La Gestión Empresarial como disciplina ha evolucionado significativamente a lo largo de los años, influenciada por diversos teóricos y practicantes que han aportado marcos conceptuales y metodológicos robustos. Este marco teórico extenso se centra en los principios fundamentales de la Gestión Empresarial, sus funciones clave y la relevancia de la gestión del conocimiento en el contexto empresarial moderno (Martínez, R. (2018). Gestión del conocimiento en las empresas modernas. En P. García & M. López (pp. 77-95).

Teorías de la administración**Administración Científica**

Frederick Taylor es conocido como el padre de la administración científica, cuyo enfoque se centró en la eficiencia laboral y la optimización de los recursos. Taylor introdujo métodos sistemáticos para mejorar la productividad mediante la observación y medición precisa de las tareas, estableciendo tiempos y métodos estándar.

Teoría clásica

Henri Fayol, otro pionero en la administración y la Gestión Empresarial, desarrolló la teoría clásica, la cual se enfoca en las funciones administrativas básicas: planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Fayol argumentó que estas funciones son universales y aplicables en cualquier tipo de organización.

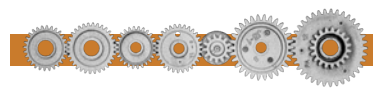
La Teoría de las Relaciones Humanas Elton Mayo y sus experimentos en Hawthorne destacaron la importancia del bienestar y la motivación de los empleados. Esta teoría subraya que las relaciones humanas y la satisfacción laboral son cruciales para mejorar la productividad y la eficiencia en las empresas.

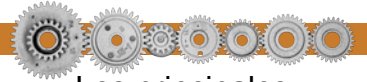
Teoría de sistemas

La teoría de sistemas, aplicada a la administración y la Gestión Empresarial, ve a la empresa como un sistema compuesto por diversos subsistemas interrelacionados (producción, finanzas, recursos humanos, etc.). Esta perspectiva permite una comprensión holística de la organización y cómo cada parte contribuye al logro de los objetivos generales.

Teoría de las relaciones humanas

Elton Mayo describe, los experimentos de Hawthorne, liderados por Mayo, y estos revelaron que los factores sociales y emocionales son cruciales para la productividad y satisfacción laboral. Esta teoría resalta la importancia del bienestar y la motivación de los empleados.





Los principales:

- Las relaciones interpersonales incluyen en la productividad.
- El ambiente y las condiciones laborales afectando el rendimiento.
- La motivación y la moral del trabajador son fundamentales.

Teoría contingencial

Fred Fiedler, Joan Wood Ward plantea que no existen una única manera de administrar; las prácticas y estructuras administrativas óptimas dependen de variables situacionales específicas, como el entorno, las tecnologías y la cultura organizacional.

Estas teorías ayudan a comprender más sobre el tema del marco teórico, con la finalidad de que podamos estudiar más a fondo sobre este tema. La administración y la Gestión Empresarial son un componente esencial para el desarrollo y crecimiento de las empresas. Diversas teorías y enfoques han sido desarrollados a lo largo del tiempo para mejorar la eficiencia, productividad y sostenibilidad de las organizaciones. Explora las principales teorías administrativas y su impacto en el desarrollo empresarial.

La Gestión Empresarial es un factor determinante en el desarrollo empresarial. Las diversas teorías administrativas proporcionan un marco para entender y mejorar la eficiencia, productividad e innovación en las organizaciones.

Al aplicar estos principios, las empresas pueden mejorar su rendimiento, fomentar la innovación y garantizar su sostenibilidad a largo plazo en un entorno competitivo.

La relevancia de la administración, la Gestión Empresarial y la economía en tiempos de crisis.

La administración y la economía son dos disciplinas fundamentales en el mundo empresarial, especialmente en tiempos de crisis. La administración se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una empresa para lograr sus objetivos de manera eficiente y eficaz. Por otro lado, la economía estudia cómo se asignan los recursos escasos para satisfacer las necesidades humanas.

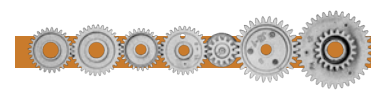
En tiempos de crisis, la administración se vuelve aún más relevante, ya que es necesario tomar decisiones estratégicas para enfrentar situaciones difíciles. Por ejemplo, una empresa puede tener dificultades para mantener su rentabilidad debido a la disminución de las ventas. En este caso, Schein, E. H. (1992). "Cultura organizacional y liderazgo". Addison-Wesley Iberoamericana. la administración debe analizar la situación y desarrollar un plan de acción que permita reducir los costos, aumentar las ventas y mejorar la eficiencia de la empresa.

Por su parte, la economía también es importante en tiempos de crisis, ya que ayuda a entender las causas y consecuencias de la misma. Por ejemplo, durante la reciente crisis económica mundial, los economistas analizaron las causas de la crisis (como la burbuja inmobiliaria y la especulación financiera) y propusieron soluciones para salir de ella (como la regulación financiera y el estímulo económico).

Tanto la administración como la Gestión Empresarial permiten tomar decisiones estratégicas para enfrentar situaciones difíciles, mientras que la economía ayuda a entender las causas y consecuencias de la crisis y propone soluciones para salir de ella.

Descubre la clave del éxito empresarial: La importancia de la Administración de Empresas.

La Administración de Empresas es un concepto fundamental en el mundo empresarial actual y es considerada la clave del éxito empresarial. La importancia de la Administración de Empresas radica en que es el proceso mediante el cual se planifican, organizan, dirigen y controlan los recursos de una empresa para alcanzar sus objetivos.





La Administración de Empresas y la Gestión Empresarial son fundamentales para el desarrollo económico ya que permite a las empresas ser más eficientes y competitivas en el mercado. Una buena gestión empresarial puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso de una empresa en un mercado cada vez más competitivo.

La Administración de Empresas se enfoca en la planificación estratégica, la organización de los recursos disponibles, la dirección efectiva de los empleados, la toma de decisiones y el control de los resultados. Todos estos aspectos son fundamentales para el éxito de una empresa en cualquier industria.

En el mundo actual, la tecnología y la innovación son aspectos clave que influyen en el éxito empresarial. La Administración de Empresas ayuda a las empresas a adaptarse a los cambios tecnológicos y a innovar en sus productos y servicios para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Además, la Administración de Empresas es importante porque permite la identificación de oportunidades de negocio y la creación de estrategias para aprovecharlas. También ayuda a identificar los riesgos y a establecer medidas para minimizarlos. Una empresa bien administrada puede generar empleo, mejorar la productividad y contribuir al crecimiento económico.

Por lo tanto, es fundamental que los empresarios y los profesionales de la administración de empresas se capaciten constantemente y estén al día en las últimas tendencias y herramientas disponibles. Solo de esta manera podrán enfrentar los desafíos del mercado y asegurar el éxito de sus empresas, y por ende, el desarrollo económico de su entorno. Taylor, F. W. (1911). **Principios de la administración científica**. Harper & Brothers..

La administración de empresas es un elemento fundamental para el desarrollo económico de cualquier país o región. La capacidad de gestionar eficazmente los recursos y tomar decisiones estratégicas adecuadas es vital para el éxito de cualquier organización, ya sea una pequeña empresa o una gran corporación.

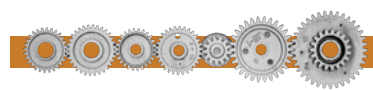
La administración es un factor clave en el desarrollo de las empresas, ya que facilita la gestión eficiente de los recursos y la toma de decisiones estratégicas necesarias para alcanzar los objetivos organizacionales. A través de sus funciones principales —planificación, organización, dirección y control— la administración ayuda a coordinar los esfuerzos de los empleados, optimizar el uso de los recursos y enfrentar los desafíos del entorno empresarial.

En primer lugar, la planificación permite establecer metas claras y definir estrategias para alcanzarlas, lo cual es fundamental para el crecimiento y éxito a largo plazo. La organización implica estructurar y asignar recursos y tareas de manera eficiente, creando un entorno de trabajo productivo y orientado a los objetivos. La dirección se enfoca en liderar y motivar al personal, asegurando que todos trabajen hacia un mismo fin y contribuyan al desarrollo de la empresa. Finalmente, el control permite supervisar y evaluar el desempeño, identificando áreas de mejora y tomando medidas correctivas para mantener el rumbo hacia las metas.

En conjunto, estos procesos ayudan a las empresas a adaptarse a cambios en el entorno, aprovechar oportunidades y minimizar riesgos, lo que resulta esencial para su desarrollo y sostenibilidad en un mercado competitivo Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *"Administración"*. Pearson..

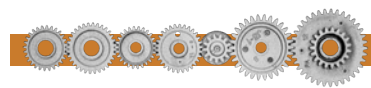
CONCLUSIONES

La Gestión Empresarial es esencial para el éxito y crecimiento de las empresas, proporcionando las herramientas necesarias para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de manera eficiente. Esto se traduce en una mejora significativa de la eficiencia operativa, fomentando la innovación y adaptabilidad en un mercado competitivo.



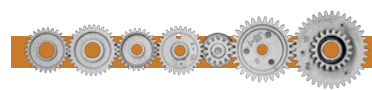


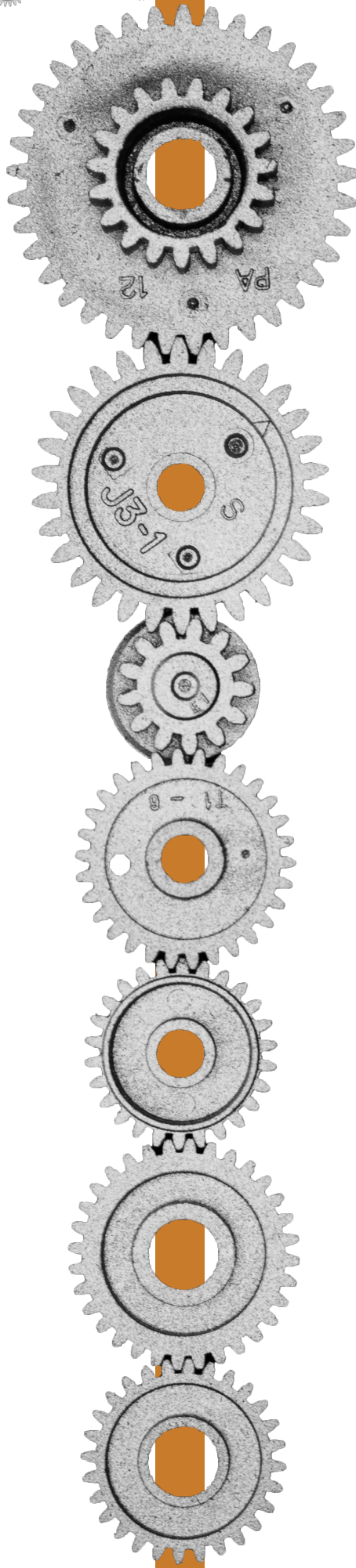
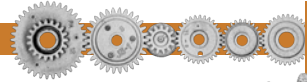
Además, la administración impacta positivamente en la motivación y bienestar de los empleados, y juega un papel crucial en la sostenibilidad y responsabilidad social empresarial. En resumen, una administración efectiva permite a las empresas no solo alcanzar sus objetivos estratégicos, sino también asegurar su sostenibilidad y éxito a largo plazo.



**REFERENCIAS**

- Chiauvenato, I. (2001). * Administración: Teoría, proceso y práctica. McGraw-Hill Interamericana.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1999). * Administración: Una perspectiva global. McGraw-Hill Interamericana.
- Terry, G. R. (1989). * Principios de Administración. McGraw-Hill.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). * Administración. Pearson.
- Mancebo del Castillo, J. (1992). * Elementos de la administración. Editorial Trillas.
- Vizcaíno, R. M. (2010). * Capítulo II: Marco Teórico sobre Administración, Modelo, Productividad, Competitividad, Exportaciones y Calidad. Universidad de las Américas Puebla.
- Hall, R. (1981). * Organización y administración. Editorial Diana.





LA CULTURA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL

MIA. Mata Valencia Claudia Iveth

PA. TECNM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río
claudiamata@bdelrio.tecnm.mx

Dr. Alegria Hernández Juan Miguel

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

Dra. Vázquez Trujillo Dolores

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

Dr. Audirac Murillo Alejandro

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

INTRODUCCIÓN

La cultura organizacional es un factor relevante en la planificación estratégica de las organizaciones y puede permitir la diferenciación entre las empresas y la obtención de ventaja competitiva.

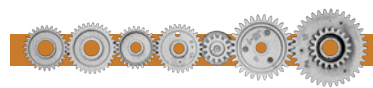
PROBLEMÁTICA:

¿Qué provoca la organización en la empresa?

Esto provoca que sea no solo un factor clave, sino parte importante de la ventaja competitiva que se busca dentro de un determinado sector empresarial, pues se gestiona el capital humano de la organización, y esto se traduce en múltiples aspectos de valor.

JUSTIFICACIÓN:

Podría ser difícil entender las culturas que rigen las distintas organizaciones, pero dada la importancia de las mismas se realizan esfuerzos para conocerlas, así como las personas que trabajan en un entorno perciben la cultura organizacional de la empresa entendiendo que esta es una predictora del clima en el que se desarrolla el trabajo.



**OBJETIVO:**

En este capítulo del libro busca descubrir la importancia que la cultura podría tener en los resultados de las organizaciones. Las organizaciones tienen como objetivo fundamental la supervivencia, es decir atravesar los ciclos de vida e ir creciendo, se ha definido que las empresas tienen personalidad, necesidades y un carácter, y son consideradas pequeñas sociedades que tienen sus procesos, normas y su propia historia, todos estos factores están directamente relacionados con la cultura.

MÉTODO:

El desarrollo organizacional es un método que permite a las empresas analizar y cambiar procesos para mejorar su rendimiento, productividad, habilidades y conocimiento. El desarrollo organizacional es importante para las empresas porque ayuda a aumentar las ganancias y la productividad. El desarrollo organizacional busca que los empleados se sientan cómodos para tomar decisiones, colaborar y alcanzar sus metas.

MARCO TEORICO

La cultura organizacional es el conjunto de creencias, valores y prácticas compartidas que permite a un grupo de personas enfocar todas sus actividades hacia una misma meta. Representa una ayuda para el cumplimiento de los objetivos en las entidades correspondientes.

El desarrollo de la cultura organizacional es uno de los elementos clave dentro de las acciones directivas y gerenciales de una empresa, incluso podría decirse que es la variable que más influye en el desarrollo productivo de una organización, pues es lo que va a gestionar de una manera efectiva el talento humano de todos los departamentos de una empresa.

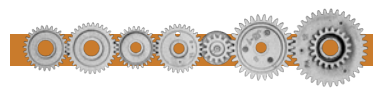
La cultura organizacional debe ser lo suficientemente flexible para adaptarse según el país donde se encuentra. En el caso de que se trate de una marca transnacional o internacional puede generar manifiestos que sean de carácter universal.

La cultura organizacional es lo que caracteriza a la empresa, su forma de ser y actuar hacia dentro, y cómo esta personalidad se refleja hacia fuera, de acuerdo con sus creencias y valores. Está alineada a su estrategia de negocio, siendo el diferenciador entre los consumidores de sus productos y servicios.

Tener una cultura organizacional es una guía de expectativas, comportamientos y acciones, ya que la empresa cuenta con una postura clara, de la cual se desprenden opiniones o percepciones sobre asuntos particulares.

La cultura no es simplemente un aspecto intangible, sino una fuerza poderosa que influye en todos los niveles de una organización. En este artículo, exploraremos en profundidad cómo la cultura organizacional puede afectar el desempeño empresarial y, aún más importante, cómo los costos asociados con una cultura deficiente pueden impactar significativamente la rentabilidad y el futuro de una empresa.

La cultura organizacional establece las normas no escritas que guían las decisiones y comportamientos de los empleados. La cultura no solo afecta la moral y la cohesión del equipo, sino que también tiene implicaciones directas en las decisiones estratégicas y operativas. Una cultura arraigada en valores como la innovación, la responsabilidad y el respeto puede alentar decisiones más éticas a largo plazo, promoviendo así la sostenibilidad y el crecimiento.





Una cultura organizacional débil puede tener consecuencias graves y costosas para una empresa. Uno de los costos más evidentes es la alta rotación de personal. Estudios han demostrado que las empresas con una cultura insatisfactoria experimentan una rotación de empleados significativamente más alta, lo que resulta en gastos derivados de las salidas y la contratación de nuevos empleados.

La cultura determina la forma como funciona una empresa, esta se refleja en las estrategias, estructuras y sistemas implementados a lo largo de los años de funcionamiento de la misma.

Cultura es un conjunto integrado de pautas de comportamiento que comprometen nuestra manera de relacionarnos y nuestra manera de hacer las cosas. Que es propio de un grupo social, que se aprende dentro del grupo y se transmite las generaciones futuras.

En una organización reviste importancia el fortalecimiento de la cultura y sobretodo la cultura académica, en razón a que esta es una súper cultura que respeta todas las subculturas y permite una discusión racional de los problemas y la aplicación de la inteligencia y el conocimiento para solucionar conflictos.

- En la filosofía será el eje que regirá la labor de tu empresa y guiará el resto de los aspectos. Al adoptar una filosofía, interpretas y explicas cómo lograrás tus fines, y es la misma filosofía la que dicta cómo realizar cada tarea.
- La misión es la razón de ser de tu compañía y muestra el compromiso que tiene tu empresa en el mercado.
- La visión de una empresa describe el objetivo final. Es una aspiración: el impulso que lleva a tu empresa a superarse a sí misma
- Los valores empresariales que incluyas en el código de cultura serán el fundamento de las acciones y tareas de cada miembro de la empresa.
- El ambiente empresarial, es el entorno que surge de las relaciones entre sus miembros y la actitud que demuestran frente a diversas situaciones laborales.
- En las normas, reglas, estos estatutos son necesarios para las compañías que quieren añadir a cada precepto una sanción en caso de desobediencia. También hay estructuras que ya no desean continuar trabajando bajo este modelo de regla-sanción y solo escriben una serie de lineamientos que sugieren a sus empleados cómo trabajar.

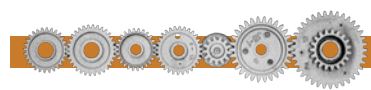
Implementar una cultura organizacional que sea efectiva requiere de liderazgo, pues de sus decisiones dependen las métricas básicas de la organización, tanto en la satisfacción de los clientes como de los empleados.

Al trabajar alineados a objetivos, los líderes podrán tomar decisiones asertivas fácilmente e interactuar con sus equipos de acuerdo con los valores y misión de la organización. Trasladar todo ello al desempeño de sus labores diarias determinará los comportamientos que promueven en los empleados a su cargo.

La aplicación de estos conceptos a la gestión diaria, ya sea en las estrategias de negocio como dentro de la organización, representa un salto hacia la cultura organizacional efectiva. Por ello también es importante considerar el fomento y la preparación de líderes dentro de la compañía encaminados a este fin.

Para conseguir grandes resultados y favorecer el crecimiento de tu compañía, es necesario mejorar desde el interior. Con esta guía sobre cómo desarrollar tu propia cultura organizacional podrás aprender más acerca de temas como los cinco porqués y su aplicación estratégica.

Las empresas deben poner atención en hacer que los empleados adopten la cultura, los valores y los ideales de una compañía. En la medida en que los colaboradores vayan integrando estos principios a su forma de trabajo se puede esperar un mejor ambiente laboral.





Es importante tener en cuenta que la cultura organizacional es un factor clave para la generación de lealtad y compromiso de los trabajadores. Generalmente esto se traduce en una búsqueda de objetivos comunes y en una mayor eficiencia en el trabajo, así como en una imagen positiva fuera de la empresa que causa un efecto en su valor social.

Por otro lado, una cultura organizacional que no ha sido definida o que no se implementa de modo adecuado puede crear espacios de trabajo inconvenientes, así como una falta de interés por parte de los trabajadores para cumplir con sus tareas. Por ello es necesario ser conscientes de que la cultura organizacional influye en toda la empresa, ya sea en los colaboradores como en los clientes, e incluso en los socios y la competencia.

Hay dos maneras en que la cultura se organiza:

Cultura Vertical

Algunas empresas ejercen un control fuerte, incluso intenso, en todos los niveles. Se caracterizan por una estructura jerárquica y una serie de reglas rígidas, continuos procesos de evaluación y un sistema de sanciones.

En ocasiones se piensa que esta es la única forma de mantener el control, pero esto suele generar una mala cultura organizacional y por supuesto inhibe la creatividad y la innovación.

Cultura con desarrollo individual

Está basada en dar a los colaboradores libertad de contribuir más allá de su trabajo específico, como parte de la organización en conjunto.

Decidir el tipo de cultura organizacional de tu empresa es opcional, pero si quieres orientarla a la innovación, el segundo tipo es el que debes seguir.

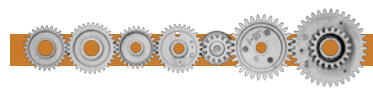
CONCLUSIÓN:

Para concluir se puede establecer que el impacto e importancia de la gestión apropiada de la cultura organizacional, en el desarrollo empresarial de las organizaciones, recae en la generación de una mayor productividad, eficiencia, eficacia y desempeño por parte de los miembros que soportan las diferentes áreas y cadenas de distribución y valor; a lo largo de las cuales, se busca la disminución de costos, la obtención de un diferencial frente a la calidad y la innovación, la participación y cooperación por parte de los empleados.

Por otro lado, se puede encontrar que la generación de satisfacción para los empleados y los involucrados en las relaciones internas y externas de las compañías, dependerá del interés, el compromiso, la motivación y la importancia que encuentren los trabajadores en su actuar.

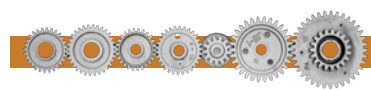
De igual manera, el comportamiento de los colaboradores podrá variar de una empresa a otra de acuerdo a las creencias, hábitos, costumbres, historias, experiencias y las maneras de incentivar que posea la organización, debido a que estos aprenden, se apasionan y participan de acuerdo a lo que transmitan los líderes y las elecciones referentes al tipo de enfoque o énfasis de la cultura.

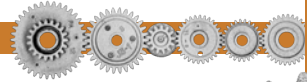
Los lineamientos y las orientaciones que poseen una organización ante los comportamientos, las relaciones, actitudes, valores y principios de los empleados, impacta de manera positiva en las mismas, en la medida en que estas sean coherentes, transparentes y tramitadas de manera adecuada hacia los miembros de la empresa



**REFERENCIAS**

- Schein, E. H. (2010).* Organizational Culture and Leadership (4th ed.). Jossey-Bass.
- Deal, T. E., & Kennedy, A. A. (2000).* Corporate Cultures: The Rites and Rituals of Corporate Life. Perseus Books.
- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011).* Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework (3rd ed.). Jossey-Bass.
- Kotter, J. P., & Heskett, J. L. (1992).* Corporate Culture and Performance. Free Press.
- Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2010).* Cultures and Organizations: Software of the Mind (3rd ed.). McGraw-Hill.
- O'Reilly, C. A., & Chatman, J. A. (1996).* Culture as Social Control: Corporations, Cults, and Commitment. Research in Organizational Behavior, 18, 157-200.
- Denison, D. R. (1990).* Corporate Culture and Organizational Effectiveness. Wiley.





EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD; ELEMENTO DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL PARA ALCANZAR EL ÉXITO ORGANIZACIONAL

Dr. Rivera López Arturo

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

Dr. López Cámara Erik Felipe

P.A. Universidad Veracruzana/ Facultad de Administración
eriklopez02@uv.mx

Dr. Oliveras Baxin Gabriel.

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

Dra. Fuente Moreno Daniela

P.A. Universidad Veracruzana/ Facultad de Administración
dfuente@uv.mx

INTRODUCCIÓN

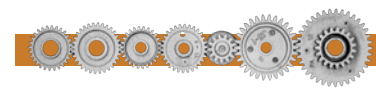
La gestión de calidad es el conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo en una organización con el objetivo de garantizar y mejorar los estándares de los productos o servicios de calidad que ofrece.

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:

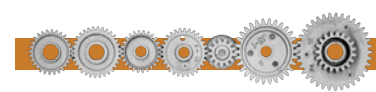
¿Es la gestión de calidad un elemento importante de la gestión empresarial que contribuye al éxito de las empresas?

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.

OBJETIVO

El objetivo del proyecto es ayudar a las empresas informándoles sobre la importancia y el trabajo de la gestión de calidad para el factor del desarrollo empresarial y así ayudar a muchas empresas con esta información para que sepan de que trata y cómo funciona la gestión de calidad y la importancia que tienen en el mundo.



**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, su enfoque es cualitativo, y se recopiló la información para su posterior análisis utilizando como instrumento una matriz de análisis documental.

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:

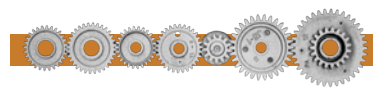
Las herramientas de la gestión de calidad son muy importantes para el factor del desarrollo empresarial y es de gran utilidad para la implantación de sistemas de gestión de calidad en una empresa.

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.

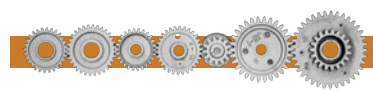
Los principios de la calidad son una filosofía que se centra en la mejora continua de los productos y servicios. Se trata de un enfoque sistemático para mejorar la calidad de lo que se produce, desde el diseño hasta la entrega al cliente.

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.

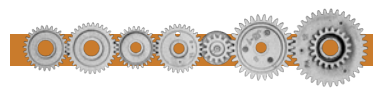
<http://herramientas.camaramedellin.com.co/Inicio/Buenaspracticasempresariales/BibliotecaGerenciaEstrategica/10Pasosparaunacorrectagestiondecualidad.aspx> (2024)

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.

Para concluir este artículo se debe resaltar la importancia que tiene la Gestión de la Calidad como un elemento clave de la Gestión Empresarial, misma que contribuye al éxito en cualquier organización.





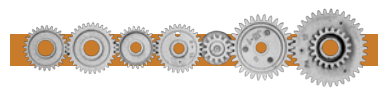
REFERENCIAS

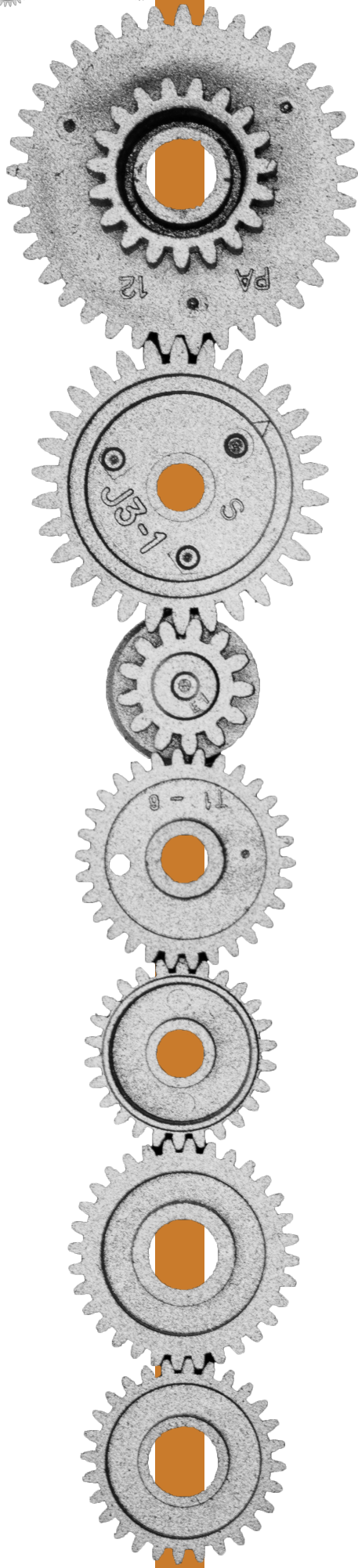
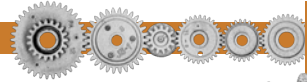
<https://safetyculture.com/es/temas/gestion-de-la-calidad-total/> (2024)

<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)





EL AMBIENTE LABORAL EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL

ME. Vizarreteca Ricardez Sixto Antonio

PT ½ TECNOM/ Instituto Tecnológico de Uruulo Galván.
Sixto.vr@ugalvan.tecnm.mx

MC. Franco Rodríguez Lizzett Jazmín

PT ¾ TECNOM/ Instituto Tecnológico de Tuxtepec
Lizzet.fr@tuxtepec.tecnm.mx

MIA. Ortuño García Antonia Hibet

PA. TECNOM/ Instituto Tecnológico de Minatitlán
Antonia.og@minatitlan.tecnm.mx

DR. Proudinat Suárez José

PA TECNOM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.
joseproudinat@bdelrio.tecnm.mx

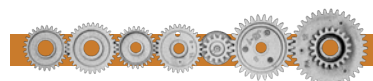
INTRODUCCIÓN

El ambiente laboral es el corazón palpitante de cualquier organización, donde se forjan las relaciones, se construyen los equipos y se logran los objetivos. Un ambiente laboral saludable y productivo es esencial para el éxito de cualquier empresa, ya que influye directamente en la motivación, la satisfacción y el rendimiento de los empleados.

En la actualidad, el ambiente laboral enfrenta desafíos sin precedentes. La globalización, la tecnología y la diversidad cultural han transformado radicalmente la forma en que trabajamos y interactuamos. Sin embargo, también han generado nuevos retos, como:

- El estrés y la ansiedad causados por la sobrecarga de trabajo y la presión para cumplir objetivos.
- La desvinculación y la falta de compromiso debido a la falta de reconocimiento y oportunidades de crecimiento.
- La dificultad para conciliar la vida laboral y personal en un entorno de constante conectividad.

Para abordar estos desafíos, es fundamental comprender los elementos que configuran el ambiente laboral y su impacto en la calidad de vida de los empleados. Desde la comunicación efectiva hasta la gestión del estrés, pasando por la diversidad e inclusión, este libro explorará los factores clave que definen un ambiente laboral óptimo.





A través de este capítulo, se analizarán las estrategias y herramientas para:

- Fomentar la creatividad y la innovación en el lugar de trabajo.
- Construir equipos cohesionados y comprometidos.
- Desarrollar líderes que inspiren y motivan.
- Abordar los desafíos de la diversidad y la inclusión.

Se examinarán también los desafíos y oportunidades que surgen en este entorno y se presentarán soluciones prácticas para:

- Mejorar la comunicación y el feedback.
- Fomentar la colaboración y el trabajo en equipo.
- Desarrollar programas de bienestar y salud mental.
- Explorar soluciones prácticas para abordar los desafíos del ambiente laboral.

Palabras clave: Ambiente laboral, motivación, satisfacción, rendimiento, diversidad, inclusión, comunicación efectiva, gestión del estrés, bienestar, salud mental.

PROBLEMÁTICA

¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentan las organizaciones para crear un ambiente laboral saludable y productivo?

- ¿Cómo afecta el estrés laboral la salud mental y el bienestar de los empleados?
- ¿Qué factores contribuyen a la falta de motivación y satisfacción laboral en las organizaciones?
- ¿Cómo impacta la comunicación ineficaz en el ambiente laboral y la productividad?
- ¿Qué papel juega la tecnología en la creación de un ambiente laboral flexible y adaptable?
- ¿Cómo se puede fomentar la diversidad y la inclusión en el ambiente laboral?

JUSTIFICACIÓN

El ambiente laboral es fundamental para el éxito de cualquier organización. Un ambiente laboral saludable y productivo puede mejorar la calidad de vida de los empleados, aumentar la productividad y reducir los costos relacionados con el estrés laboral y la rotación de personal.

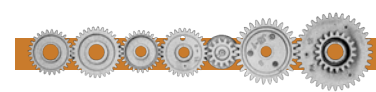
OBJETIVO

El objetivo de este capítulo es que se comprendan los elementos que configuran el ambiente laboral en una organización, así como analizar el impacto del ambiente laboral en la calidad de vida de los empleados e identificar estrategias para crear un ambiente laboral óptimo.

MÉTODO

Se llevó a cabo la revisión de la literatura sobre dos variables que fueron el ambiente laboral y la productividad.

Se aplicó una encuesta y entrevistas con empleados y gerentes para recopilar información sobre el ambiente laboral.





Se analizaron datos estadísticos sobre ausentismo, rotación de personal y productividad y como esto es consecuencia de un mal ambiente laboral.

Se analizó un modelo para evaluar y mejorar el ambiente laboral en una organización. Y por último se validó el modelo mediante estudios de caso y grupos focales.

MARCO TEÓRICO

Ambiente Laboral:

Podemos definirlo como la percepción de los colaboradores en cuanto a los factores que determinan la calidad de la experiencia en los lugares de trabajo.

Dichos factores pueden ser tangibles o intangibles. Dentro de los tangibles podemos encontrar aumentos de salario, bonos, detalles por fechas especiales, la adaptación de las oficinas para facilitar la rutina de los colaboradores, máquinas de café, sillas ergonómicas, la creación de espacios físicos en los que las personas puedan relajarse o distraerse.

Podemos definirlo como la percepción de los colaboradores en cuanto a los factores que determinan la calidad de la experiencia en los lugares de trabajo.

Dichos factores pueden ser tangibles o intangibles. Dentro de los tangibles podemos encontrar aumentos de salario, bonos, detalles por fechas especiales, la adaptación de las oficinas para facilitar la rutina de los colaboradores, máquinas de café, sillas ergonómicas, la creación de espacios físicos en los que las personas puedan relajarse o distraerse.

Productividad:

Esto indica que es una medida económica que se encarga de calcular cuántos productos y servicios se han producido por cada factor que se ha usado — trabajadores, capital, tiempo, tierra, entre otros — durante un período determinado.

Su finalidad es medir la eficiencia de producción por cada recurso o factor empleado; se entiende que el proceso es eficaz cuando se produce una misma cantidad con la menor cantidad de recursos posibles.

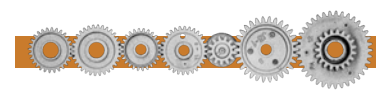
De esta forma, se puede responder a las siguientes preguntas:

- ¿Cuánto produce al mes un trabajador?
- ¿Cuánto produce una maquinaria?

Teniendo en cuenta esto, ya se podría hablar sobre los tipos de productividad que existen, los cuales son

- Productividad en el trabajo
- Productividad total de los factores
- Productividad marginal

Aumentar la productividad en el trabajo es fundamental porque permite hacer mejor la calidad de vida en la sociedad, influyendo en los salarios y la rentabilidad de los proyectos, lo que también permite aumentar el empleo y la inversión.





Tanto para un país, empresa o industria, representa un factor determinante en el desarrollo económico.

Motivación:

La motivación laboral es la capacidad de una empresa para mantener a sus empleados involucrados, logrando así un rendimiento óptimo y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Este factor es fundamental para aumentar la productividad laboral y asegurar que cada integrante se sienta realizado y alineado con los valores de la empresa.

La importancia de la motivación laboral es cada vez más reconocida, y su influencia en los resultados empresariales es indiscutible. Mantener a los empleados motivados es esencial para alcanzar los objetivos tanto generales como específicos, además de crear un ambiente laboral positivo.

Tipos de Motivación

Motivación Intrínseca

- Deriva de la satisfacción personal y el disfrute del trabajo.
- Ejemplos: realizar un trabajo significativo, aprender nuevas habilidades.

Motivación Extrínseca

- Deriva de factores externos, como recompensas o reconocimiento.
- Ejemplos: sueldo, bonificaciones, promociones.

Motivación Social

- Deriva de la interacción y relación con los demás.
- Ejemplos: trabajar en equipo, recibir apoyo de colegas.

Motivación de Realización

- Deriva de la sensación de logro y cumplimiento de objetivos.
- Ejemplos: alcanzar metas, superar desafíos.

Motivación de Poder

- Deriva de la sensación de control y autoridad.
- Ejemplos: liderazgo, toma de decisiones.

Motivación de Afiliación

- Deriva de la pertenencia y conexión con la organización.
- Ejemplos: sentido de comunidad, lealtad.

Motivación de Crecimiento

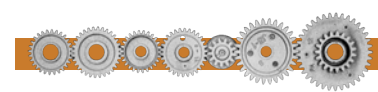
- Deriva de la oportunidad de aprender y desarrollarse.

Factores que Influyen en el ambiente laboral

Hablando del tema de ambiente laboral existen demasiados factores los cuales pueden influir o afectar de diferentes formas ya sea por su religión su cultura o la competitividad entre muchos otros

1. Liderazgo

Para que un equipo de trabajo se desempeñe adecuadamente, la presencia de un líder es vital, pues es el modelo a seguir del resto del equipo. Y resulta ideal, según sea el nivel de capacidad del equipo, que el líder involucre a los colaboradores en la toma de decisiones y que asigne las funciones o metas basándose en la experiencia y el tipo de tarea en cuestión; explotando las mejores habilidades de cada persona y haciéndola crecer con cada tarea.





2. Competitividad

En muchas empresas se fomenta un ambiente de competitividad en el que las mejores ideas, las innovaciones o los logros son reconocidos y premiados. Esto puede ser útil para mantener a los equipos enfocados y ayudarlos a sentirse capaces de enfrentar nuevos retos y más responsabilidades.

No obstante, se debe tener cuidado con abusar de las horas extra, los plazos ajustados y las demandas cada vez mayores, ya que pueden hacer sentir a los empleados preocupados, agotados y abrumados, lo que influye de manera negativa en el clima laboral de tu empresa.

3. Valores

Los valores representan la manera en que una empresa hace las cosas, por lo que no solo se encuentran en la actitud de los empleados, sino en los productos, la comunicación, la atención al cliente, la responsabilidad social y demás. Establecer y aplicar los valores a todo lo que hace la empresa ayudará a tener un clima laboral bien definido y favorable a la organización.

4. Cultura organizacional

Tanto el clima laboral como la cultura organizacional son importantes para el buen funcionamiento y la comunicación entre los miembros de una empresa. Cuando la implementación de la cultura organizacional es eficiente el clima laboral es positivo.

5. Resolución de conflictos

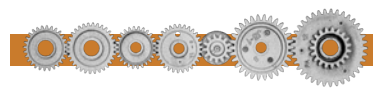
Un conflicto no resuelto entre colaboradores puede provocar sentimientos de insatisfacción, infelicidad, desinterés, desesperanza, depresión y otras emociones. También puede ocasionar la renuncia al trabajo y, en casos extremos, la agresión.

Por ello muchas empresas crean unidades de atención dedicadas a resolver conflictos internos, las cuales se especializan en temas como equidad de género o discriminación. Su papel es mediar y conciliar cualquier situación para mantener un clima laboral positivo.

CONCLUSIÓN:

El ambiente laboral juega un papel fundamental en el desarrollo empresarial, ya que influye directamente en la motivación, productividad y satisfacción de los empleados. La literatura revisada demuestra que un ambiente laboral saludable y positivo puede mejorar la innovación, la creatividad y la calidad del servicio, lo que a su vez puede aumentar la competitividad y el crecimiento empresarial.

La relación entre liderazgo, cultura organizacional y ambiente laboral es crucial para fomentar un entorno laboral que promueva el desarrollo empresarial. La comunicación efectiva, la participación y el empoderamiento de los empleados son elementos clave para crear un ambiente laboral que impulse la innovación y la creatividad.



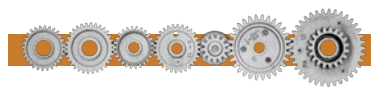


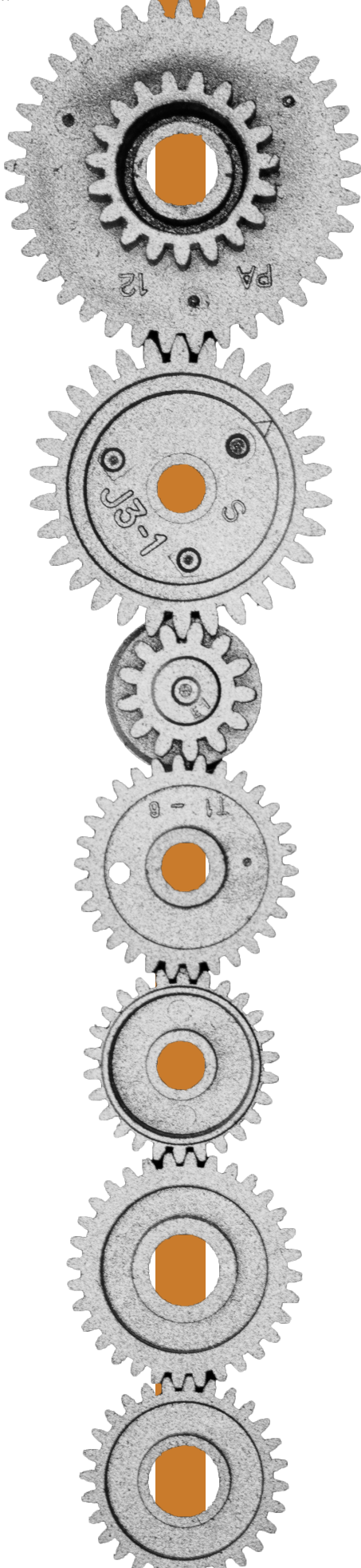
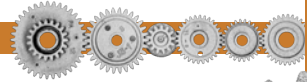
REFERENCIAS

<https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/que-es-ambiente-laboral>

<https://rockcontent.com/es/blog/productividad-en-el-trabajo/>

<https://blog.hubspot.es/service/que-es-clima-laboral>





PRINCIPALES APORTACIONES DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL A LA SOCIEDAD

M.P. Andrade Hernández Saúl Benjamin

P ½ TECN/ Instituto Tecnológico de Boca del Río
saulandrade@bdelrio.tecnm.mx

MCIA Villegas Fonseca Luis Ernesto

PTC TECN/ Instituto Tecnológico de Boca del Río
luisvillegas@bdelrio.tecnm.mx

LIC. González Naranjo Blanca Flor

PA TECN/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.

MCA . Ricarte Montaña Victor Manuel

P ¾ TECN/ Instituto Tecnológico de Boca del Río
vimarimo@hotmail.com

INTRODUCCIÓN

La gestión empresarial no es solo visible en el sector económico, sino que esta misma nos otorga flexibilidad e innovación continua en los procesos de cualquier tipo. Por esto mismo es significativo poder tener un mayor conocimiento de como esta afecta todo nuestro entorno económico, social y hasta ético como persona de cambio.

PROBLEMÁTICA

¿Cuáles son las aportaciones de la gestión empresarial? ¿Qué diferencia tienen las aportaciones de las normas? ¿Tiene algo que ver la gestión empresarial con otras ciencias? ¿La ética juega un papel en la gestión empresarial?

JUSTIFICACIÓN

La importancia de este capítulo dentro del libro se sintetiza no solo en las aportaciones, sino en entender como la gestión está en todo lo que necesite, es decir en todo lo que se hace en la vida diaria.

Entender los conceptos desde la perspectiva empresarial para que de esta manera se entiendan las diferencias y la evolución que se ha vivido el mundo empresarial con relación a su responsabilidad social y como las organizaciones por consecuencia afecta de (como se busca) manera positiva.





OBJETIVO

El objetivo de este capítulo es explicar de manera simple la conexión entre la responsabilidad empresarial, las aportaciones de la gestión y su conexión con la ética social y como funciona dentro de un ejemplo de las PYMES y como se presenta en otras ciencias.

MÉTODO

Este ensayo este hecho con el método investigativo, ya que fue gracias a la ayuda de diversas revistas de carácter científico fue posible la conclusión y conexión de los diversos factores y conceptos que dieron como resultado las aportaciones de la gestión empresarial y su vínculo con la sociedad.

MARCO TEÓRICO

Un repaso por la gestión empresarial:

La gestión empresarial ha evolucionado con el paso del tiempo, influida por las nuevas tecnologías y las reflexiones continuas sobre su papel en las organizaciones.

En su esencia, la gestión empresarial implica la reflexión y mejora constante de los procesos, valores y objetivos de una empresa. Así, podemos afirmar que la gestión empresarial, como concepto, es dinámica y se adapta a las necesidades cambiantes del entorno empresarial, que tiene la empresa. Entonces, aunque se podría decirse que la gestión como concepto empresarial único o destacado es algo “relativamente nuevo”.

Cuando se habla de gestión empresarial se menciona elementos, medidas, estrategias y destrezas que pueden ser llevadas a cabo, con el fin de que una actividad económica o empresarial sea viable a nivel financiero (Guzmán pág.95).

Las aportaciones de la gestión empresarial se podrían enlazar muy fácilmente con las de la administración, pero antes de llegar a las aportaciones, que se pueden confundir muy fácilmente con las responsabilidades sociales que tienen las empresas. -

Se tiene que dejar en claro que todas las empresas tienen un grado de responsabilidad social obligada, estipulada, determinada o como se le quiera catalogar, pero toda empresa tiene responsabilidades sociales, lo cual se le llama:

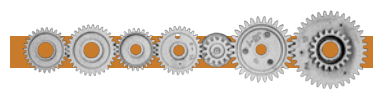
Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

La RSE y la diferencia entre norma y aportación.

La norma ISO 26000:2010 de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), al ser generada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) es concebida desde un paradigma de gestión de carácter universalista y generalizante que favorece la adaptación a los contextos nacionales, a los valores corporativos y a los estilos de liderazgo locales.

Por tal característica, la aplicación de la norma ISO 26000:2010 va a depender del marco institucional, las formas de gobernar y de ciertos patrones culturales propios de cada país. (Mazzotti pág. 1)

Esta organización nació al poco tiempo de las peticiones a favor de los trabajadores, pues cuando recién empezaron las “grandes empresas” no existían las normas necesarias para la protección del medio ambiente y las necesidades sociales.





La importancia de conocer esta norma antes de llegar a las aportaciones sociales es la definición de cada una:

Aportar (aportación):

1. f. Acción y efecto de aportar². (RAE, 2023)

Norma:

1. f. Regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades, etc. (RAE, 2023)

Aclarada la diferencia entre aportaciones y normas, y tras un breve repaso de lo que es la gestión empresarial, se puede afirmar que, aunque la información sobre las aportaciones específicas de la gestión es escasa debido a su “reciente” reconocimiento como concepto, estas pueden resumirse en la generación de empleos, la eficiencia y la facilitación de los procesos administrativos y operativos.

Las PYMES y la ética en la gestión empresarial.

En áreas como las PYMES, se pueden identificar otras contribuciones o aportaciones de la gestión. Las PYMES (micro y pequeñas empresas) son uno de los principales motores del crecimiento económico en México:

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) son el grupo al que pertenecen más del 99.8 % de las empresas en el país.³ Simbolizan cualidades socioculturales que, en conjunto con la dinámica económica, dan muestra al mundo de la diversidad y riqueza de México, misma que representa un mosaico que integra empresas familiares dedicadas a oficios ancestrales. (secretaria de economía 2024, pág. 8).

Ante esta perspectiva la gestión toma la aportación de tener la flexibilidad de la creación de nuevas técnicas de procedimientos, creando a su vez objetivos y nuevas organizaciones que permitan al emprendedor o los emprendedores a adaptarlo a su vida diaria, familiar, personal y/o escolar. Como lo propusieron en ITSON en 2012:

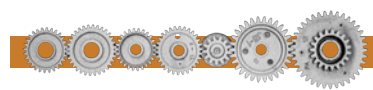
Desarrollar un nuevo modelo de gestión empresarial a través de criterios de responsabilidad social Empresarial, adoptar nuevas técnicas más flexibles de organización del trabajo, aplicación de medidas que faciliten la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, así como la aplicación de medidas que persigan la igualdad de oportunidades dentro de la empresa, Incorporación de nuevas tecnologías en todos los ámbitos de la empresa susceptibles de mejora como cuantitativa como cualitativamente. (Aboites, pág. 64).

Si bien las empresas tienen el principal objetivo el máximo beneficio, es decir tener la mayor diferencia a favor de los ingresos que los de los costos, esto se puede observar no solo en las clases sociales, sino en como anteriormente se repartían las utilidades entre los accionistas- propietarios de la empresa.

Si bien el antecedente de que la solo este grupo recibe todo la Gancia “sirve”, es únicamente para análisis científico, pero no hay que dejar de lado que esta perspectiva reduccionista es a lo que muchas personas podrían llamarse “economistas”.

Ante una realidad en la que la priorización de los objetivos económicos de la empresa produce dilemas éticos que dejan a un lado los intereses de trabajadores, clientes, sociedad o entorno natural para priorizar el beneficio. (Marco pág. 19)

Algunos autores sostienen que la ética no solo es fundamental para llevar una buena vida, sino también para poder sobrevivir en un entorno tan competitivo y globalizado dentro de este, es crucial destacarse, practicar el respeto hacia uno mismo y hacia los demás, de esta manera la empresa debe de asumir la





responsabilidad del cuidado del medio ambiente y fomentar relaciones sólidas para así tener buenos trabajos de equipo y por consecuencia que los resultados sean los deseados de manera más “simple”. Por otra parte, debe de asumir la responsabilidad de hacer lo posible por reducir su huella ambiental para que los recursos esenciales para la supervivencia del ser humano y el funcionamiento del mundo como lo conocemos.

Hay que enfatizar que la sociedad no solo se dicta o maneja con la economía, también con los aspectos éticos; que son estos mismos los que ayudan a mantener la “paz social”. Es decir que es un control y un autocontrol sobre nuestras acciones y lo que en este caso, motiva o mueve a las corporaciones sin importar su tamaño el ayudar a los que les rodea, es decir a que el crecimiento económico no llegue a un solo lugar o a solo un porcentaje de la población sino que pueda existir como un objetivo: el bien común y que pueda haber una sinergia social con el fin de que haya los suficientes productos, servicios y economía para todas las manos que constituyen la empresa y por consecuencia la sociedad.

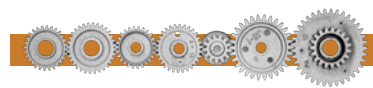
Dentro de la organización, las prácticas socialmente responsables ayudan fundamentalmente al personal y al ambiente, en lo referente a cuestiones como la gestión de los recursos humanos, la salud y seguridad en el trabajo, la gestión del cambio y la gestión de los recursos naturales empleados en la producción. (González pág.72)

Las empresas ya no juegan solo un papel económico en las empresas, sino que se han destacado aspectos fundamentales como el desarrollo ambiental, el “buen ambiente de trabajo”, la salud mental y física como prioridad del trabajador, de esta misma manera las prestaciones que las empresas dan son beneficiosos no solo para el trabajador y la sociedad, sino también para la empresa, ya que, aunque contablemente se podrían entender como un gasto en realidad esto le da reputación a la empresa.

La gestión en otras ciencias.

No podemos dejar de lado que todas las ciencias y todo lo que compone el sistema y el como funciona, necesita de todas las demás, es decir que otras ciencias necesitan a la gestión ya que sin esta sería imposible si quiera organizar o cuantificar nada entre estas destacan, la psicología, la sociología, la investigación de operaciones, la ingeniería, la estadística y lógicamente y como se ha mencionado antes la economía. Estas son algunas de las aportaciones de la gestión a estas otras:

- Ingeniería. Taylor contribuyó a lograr la eficiencia de los procesos mediante los estudios de tiempos y movimientos, la administración de inventarios y la remuneración al rendimiento. Propuso diseños estandarizados y altos niveles de producción. (Ramírez pág. 4).
- Psicología. Elton Mayo tuvo gran injerencia ya que demostró la importancia de motivar al personal, de tomarlo en cuenta para mejorar la productividad. Mayo hizo un estudio en Hawthorne con la hipótesis de que: mejorando las condiciones de iluminación y ventilación se incrementaría la productividad, al final del estudio se demostró que la productividad se incrementó, pero no tanto por el mejoramiento de las condiciones de iluminación y ventilación, sino porque la gente se sintió tomada en cuenta. (Ramírez (Ramírez, 2022) (Nora Edith González Navarro. Carlos. H., 2012) pág.4-5).
- Sociología. Max Weber aportó que la organización burocrática era una forma racional de controlar a los seres humanos. Existe división del trabajo, jerarquías, reglas y procedimientos. Investigación de operaciones y estadística. (Ramírez pág. 5).
- La estadística es fundamental para la toma de decisiones, la cual tiene que ver con aspectos de calidad, pronósticos y análisis de riesgos. (Ramírez pág.5).
- Economía. Permite comprender los mercados y contribuye al área financiera de la empresa. El análisis de las variables macroeconómicas y microeconómicas ayudan a las empresas a generar estrategias para mantener su posicionamiento en los mercados. (Ramírez pág. 5).





CONCLUSIONES

Las aportaciones de la gestión empresarial son algo que se pueden ver diariamente en todo lo que integra un numero de personas para brindar un servicio; muchas de estas aportaciones por cuestiones históricas estas se han vuelto normas. Pero eso no impide que sea parte del como afecta a la sociedad.

Las RSE, es parte fundamental del como se manejan y sobre todo controlan el como las organizaciones y sus dueños se benefician de la sociedad y la tierra, por esto mismo es importante señalar que la mayoría de las empresas además de cumplirlas conforme la ley, cuando estas se vuelven grandes o internacionales buscan tener mayores prestaciones, para volverse más rentables no solo a las inversiones nacionales o extranjeras, sino que también para tener la lealtad de sus empleados.

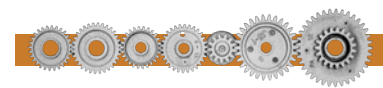
Además, como hasta estas evolucionan ahora dando voz a las necesidades emocionales y psicológicas de estos mismos.

Las PYMES sostienen la mayoría de la economía mexicana, es ilógico mencionar a la gestión y sus contribuciones sociales sin hablar de ellas, ya que este tipo de organizaciones la conforman mayormente negocios familiares, madres solteras, artesanos y estudiantes; es decir mayormente este sector económico es conformado por un sector menor “vulnerables”.

Además de que como se ha dejado claro en la investigación gracias a la globalización se ha entendido que el funcionamiento de las sociedades radica en la necesidad que “todos tenemos de todos”.

Por esto mismo se deja como ultimo punto como es que la gestión a aportado a otras ciencias que son básicas en el correcto funcionamiento de la sociedad como la conocemos.

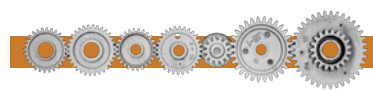
La gestión como todas las ciencias que ayudan a administrar los recursos, no solo económicos, sino también de tiempo, humanos, etc. son de suma importancia para hacer posible la correcta producción o el correcto proceso para tener un producto, llámese alimenticio, servicio o interactivo por ellos comprender que las aportaciones de la gestión son algo que se ven en la vida cotidiana ayudará a entender la vitalidad de esta misma como factor de cambio positivo social.

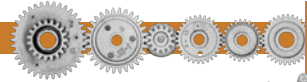




REFERENCIAS

- Calderón, J. F. (2002). EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. México: Centro Mexicano para la Filantropía.
- Crespo, E. M. (2015). FUNCIÓN SOCIAL DE LA EMPRESA: UNA PROPUESTA DE EVALUACIÓN ÉTICA. España: Universidad CONSEJOASESOR CEU Cardenal Herrera .
- Economía, S. d. (2024). MYPYMES MEXICANAS: MOTOR DE NUESTRA ECONOMÍA. México: Subsecretaría de comercio exterior.
- Nora Edith Gonzáles Navarro. Carlos. H., B. O. (2012). GESTIÓN EMPRESARIAL: OPORTUNIDADES DE MEJORAR NEGOCIOS. Ciudad Obregón, Sonora, México: Instituto Tecnológico de Sonora.
- Pabello, G. M. (2016). La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en México: la influencia de los valores culturales, el liderazgo, el contexto institucional y el “estilo” nacional en la normatividad y en su implementación. México : chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/13ca201602.pdf.
- Ramirez, E. (2022). GESTIÓN EMPRESARIAL. MODELOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL. Ciudad de México.: Unisiverdad Insurgentes.
- Reyna, L. (13 de septiembre de 2020). El comercio exterior. Los exportadores. Obtenido de www.losexportadores.com.mx





LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO FACTOR DEL DESARROLLO EMPRESARIAL

MIA. Ramón Vila María de Jesús Cecilia
PTC TECNM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.
ceciliaramonvila@bdelrio.tecnm.mx

DRA. Salgado Morales Evelyn
PA TECNM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.
evelynsalgado@bdelrio.tecnm.mx

DR. Flores Muñoz Luis
PTC TECNM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.
luisflores@bdelrio.tecnm.mx

MII. Serrano Chávez Martha Sarai
PA TECNM/ Instituto Tecnológico de Boca del Río.
marthaserrano@bdelrio.tecnm.mx

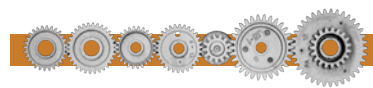
INTRODUCCIÓN

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.

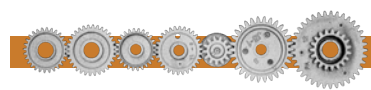
La importancia de este tema se justifica por la necesidad de que las empresas comprendan el valor que la RSE aporta a su desarrollo, especialmente en un entorno donde las expectativas de los consumidores y las normativas gubernamentales han cambiado drásticamente. Las empresas que logran implementar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

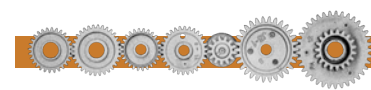
Es relevante para empresas que buscan adaptarse a las demandas de un mercado en transformación, donde los consumidores y empleados valoran cada vez más el compromiso social y ambiental. De igual forma, proporciona una base para que los tomadores de decisiones evalúen cómo sus empresas pueden mejorar 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

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.

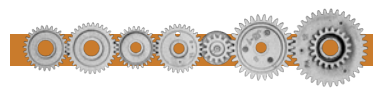
La confianza y lealtad de los consumidores también contribuye a la reputación de la empresa, un activo intangible que puede ser decisivo en el éxito empresarial. Una reputación positiva permite a las empresas diferenciarse en un mercado saturado, lo cual facilita la atracción y retención de clientes. 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

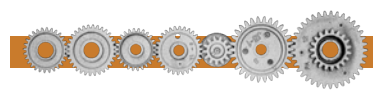
Contrario a la creencia de que la RSE es únicamente un gasto, diversos estudios han demostrado que una estrategia de RSE bien estructurada puede generar un retorno significativo de inversión.

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.





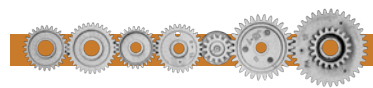
Uno de los hallazgos más relevantes es que la RSE contribuye al fortalecimiento de la reputación corporativa, un activo fundamental en un entorno donde los consumidores y las comunidades son cada vez más conscientes de la sostenibilidad y ética en los negocios.

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.

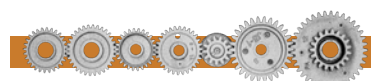
Este compromiso con la ética y el bienestar social refuerza también la capacidad de atraer talento, pues los profesionales, especialmente las nuevas generaciones, valoran trabajar en organizaciones con valores sociales alineados a los suyos propios.

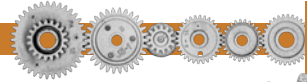




REFERENCIAS

- 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.





LA PRODUCCIÓN COMO FACTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL

LIC. Franco Cruz Zandra Elizabeth

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

M.G.T.I. Brito Escalante Carolina

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

MTRO. Trejo Torres Luis Arnoldo

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

M.A. Trejo Lorenzana Layda Cointa

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

INTRODUCCIÓN

La producción es un factor de desarrollo empresarial porque es la capacidad de una empresa para crear bienes y servicios, y porque la productividad empresarial es un indicador clave del éxito de un negocio:

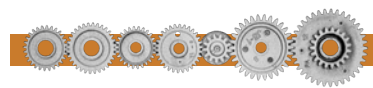
- **Producción**

Es la actividad que transforma materia prima en productos o servicios para vender. Los factores de producción son los recursos que se utilizan para ello, como el trabajo, la tierra, el capital y la tecnología.

- **Productividad empresarial**

Es un indicador de la eficiencia y capacidad operativa de una empresa, y se refiere a las acciones que se realizan para mejorar en estas métricas. Es un factor clave para el éxito de un negocio, y todas las empresas deberían ser capaces de medirla de forma objetiva y rigurosa.

El desarrollo empresarial es el proceso de articular diferentes elementos para que una organización logre sus objetivos. Entre estos elementos están el crecimiento económico, la cultura empresarial, el liderazgo, la gestión del conocimiento y la innovación.





PROBLEMÁTICA.

¿La producción como factor de desarrollo empresarial es una herramienta indispensable? La productividad juega un papel fundamental en el crecimiento económico de un país y en el desarrollo de las empresas.

Existe una estrecha relación entre la productividad y el crecimiento económico, ya que el aumento en la eficiencia de producción contribuye a generar mayores ingresos y riqueza en la sociedad. A continuación, analizaremos la relación entre la productividad y el crecimiento económico, así como los factores externos que pueden afectar la productividad de una empresa y cómo esta contribuye al desarrollo económico del país.

JUSTIFICACIÓN

En este capítulo de este libro se informa y reflexiona sobre la producción como factor de desarrollo empresarial para poder comprender la situación que tiene nuestro país, sus carencias y necesidades para la mejora y saber cómo usar esta herramienta.

OBJETIVO

El objetivo de este capítulo del libro es la producción como factor de desarrollo empresarial y en tender la metodología y necesidades que pasa esta herramienta como también saber de cómo se encuentra el país mexicano en esta situación.

El enfoque metodológico de este estudio es de carácter cualitativo, basado en una investigación documental. Se revisarán fuentes secundarias, como libros y estudios de caso relevantes para la temática de operación y logística empresarial. El análisis se centrará en identificar patrones comunes entre las mejores prácticas y estrategias empleadas por empresas exitosas en diversos sectores.

MARCO TEORICO

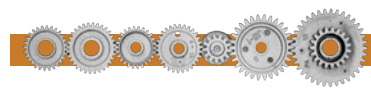
La producción se presenta como un componente esencial del desarrollo empresarial, abarcando la transformación de insumos en bienes y servicios que satisfacen las necesidades del mercado. A través del análisis de diversas teorías y conceptos, este marco teórico profundiza en la relevancia de la producción como motor del crecimiento organizacional y su impacto en la competitividad y sostenibilidad empresarial. Basado en la obra de Hernández Navarrete (2020), se explorarán las interacciones entre la producción, la innovación y la sostenibilidad en el contexto actual.

Definición de Producción

La producción puede definirse como el proceso sistemático mediante el cual se combinan insumos, recursos humanos, materiales y tecnológicos para crear productos finales. Hernández Navarrete (2020) señala que este proceso no solo incluye la manufactura de bienes tangibles, sino también la provisión de servicios, ampliando su importancia en la economía moderna. La producción es, por tanto, un elemento clave para la creación de valor en las empresas.

Componentes de la Producción

1. Insumos: Incluyen mano de obra, maquinaria, tecnología y materias primas. La disponibilidad y calidad de estos recursos son determinantes en la capacidad productiva de una organización (Hernández Navarrete, 2020).
2. Procesos Productivos: Se refiere a las técnicas y metodologías aplicadas para transformar insumos en productos. La eficiencia en estos procesos es fundamental para lograr una producción efectiva y competitiva.





3. Output: Se refiere a los bienes y servicios generados al final del proceso productivo. La medición del output en relación con los insumos permite evaluar la eficiencia de la producción y el logro de objetivos empresariales.

Teorías Fundamentales de la Producción

1. Teoría Clásica de la Producción

La teoría clásica, representada por economistas como Adam Smith y David Ricardo, sostiene que la producción está impulsada por la especialización y la división del trabajo. La especialización permite aumentar la eficiencia y, en consecuencia, la producción total (Varian, 2014). Hernández Navarrete (2020) destaca que, en el contexto contemporáneo, las empresas deben equilibrar la especialización con la flexibilidad para adaptarse a un entorno cambiante.

2. Teoría de la Productividad Total de los Factores (PTF)

Esta teoría se centra en la eficiencia general de la producción, considerando la sinergia entre todos los insumos. La PTF permite a las empresas evaluar cómo la combinación de trabajo, capital y tecnología impacta en el output total (Hernández Navarrete, 2020). La aplicación de esta teoría es esencial para identificar áreas de mejora y optimización en los procesos productivos.

3. Teoría de la Innovación

La innovación, según Joseph Schumpeter (1942), es un motor clave del desarrollo económico. La innovación en los procesos de producción incluye la introducción de nuevas tecnologías y metodologías. Hernández Navarrete (2020) refuerza esta idea, indicando que las empresas que fomentan la innovación en sus procesos productivos obtienen ventajas competitivas significativas.

4. Teoría de la Sostenibilidad

La sostenibilidad en la producción implica un enfoque que busca equilibrar el crecimiento económico con el impacto social y ambiental. Según la Comisión Brundtland (1987), el desarrollo sostenible es aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones. Hernández Navarrete (2020) sostiene que las empresas que adoptan prácticas sostenibles no solo contribuyen al bienestar social, sino que también mejoran su reputación y competitividad en el mercado.

5. Impacto de la Producción en el Desarrollo Empresarial

La producción eficiente y sostenible afecta diversos aspectos del desarrollo empresarial:

1. Aumento de la Rentabilidad

La eficiencia en la producción se traduce directamente en la reducción de costos y un aumento en los márgenes de beneficio. Hernández Navarrete (2020) argumenta que las empresas que optimizan sus procesos productivos logran mayores beneficios económicos y pueden reinvertir en su crecimiento.

2. Mejora de la Calidad

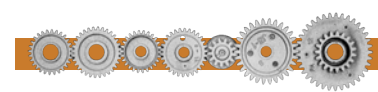
La implementación de controles de calidad rigurosos resulta en productos más confiables. Esto no solo satisface las expectativas del consumidor, sino que también fortalece la lealtad hacia la marca (Hernández Navarrete, 2020). La calidad se ha convertido en un diferenciador clave en mercados altamente competitivos.

3. Fomento de la Innovación

Las empresas que promueven una cultura de innovación continua en sus procesos productivos están mejor posicionadas para enfrentar cambios en el mercado y aprovechar nuevas oportunidades (Hernández Navarrete, 2020). La innovación puede abarcar desde la adopción de nuevas tecnologías hasta la reingeniería de procesos.

4. Contribución al Desarrollo Sostenible

Las prácticas de producción sostenibles no solo benefician a la empresa, sino que también generan un impacto positivo en la comunidad y el medio ambiente. Las empresas que implementan enfoques sostenibles tienden a atraer consumidores conscientes y a establecer relaciones más sólidas con sus comunidades (Hernández Navarrete, 2020).





5. Desarrollo de Capacidades Internas

La inversión en formación y desarrollo del personal es esencial para una producción eficiente. Las empresas que capacitan a sus empleados no solo mejoran la productividad, sino que también fomentan un ambiente de trabajo más motivador y colaborativo (Hernández Navarrete, 2020).

6. Adaptabilidad al Cambio

En un entorno empresarial dinámico, la capacidad de adaptarse a cambios en la demanda y en las condiciones del mercado es esencial. Las empresas que implementan sistemas flexibles de producción pueden responder rápidamente a nuevas tendencias y requerimientos del consumidor (Hernández Navarrete, 2020).

Desafíos en la Producción Empresarial

A pesar de los beneficios de una producción eficiente y sostenible, las empresas enfrentan diversos desafíos que pueden limitar su capacidad para optimizar sus procesos:

1. Costos de Implementación

La modernización de los procesos productivos y la adopción de prácticas sostenibles a menudo requieren inversiones significativas. Esto puede ser un obstáculo para pequeñas y medianas empresas que carecen de los recursos necesarios (Hernández Navarrete, 2020).

2. Resistencia al Cambio

La cultura organizacional puede influir en la disposición de los empleados a adoptar nuevas tecnologías y procesos. La resistencia al cambio puede ser un desafío significativo que las empresas deben gestionar para asegurar una transición exitosa hacia métodos de producción más eficientes (Hernández Navarrete, 2020).

3. Competencia Global

En un mercado globalizado, las empresas deben competir no solo a nivel local, sino también internacional. La presión competitiva puede dificultar la implementación de cambios en los procesos productivos, ya que las empresas deben equilibrar innovación y costos (Hernández Navarrete, 2020).

4. Cambios Regulatorios

La producción también está sujeta a un marco regulatorio que puede variar de un país a otro. Cumplir con estas normativas puede implicar costos adicionales y requerir ajustes en los procesos productivos (Hernández Navarrete, 2020).

5. Variabilidad en la Demanda

Las fluctuaciones en la demanda del mercado pueden afectar la capacidad de producción. Las empresas deben implementar estrategias de gestión de la demanda que les permitan adaptarse a estos cambios sin comprometer la eficiencia (Hernández Navarrete, 2020).

Estrategias para Optimizar la Producción

Para enfrentar estos desafíos y maximizar el potencial de la producción como factor de desarrollo, las empresas pueden implementar diversas estrategias:

1. Inversión en Tecnología

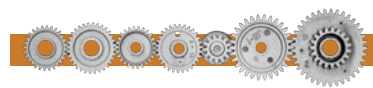
Adoptar tecnologías avanzadas, como la automatización y la inteligencia artificial, puede mejorar significativamente la eficiencia de los procesos productivos. Hernández Navarrete (2020) destaca que las empresas que se actualizan tecnológicamente pueden reducir costos y mejorar la calidad del output.

2. Capacitación y Desarrollo del Personal

La formación continua de los empleados es crucial para asegurar que estén equipados para manejar nuevas tecnologías y procesos. La inversión en capital humano no solo mejora la productividad, sino que también aumenta la satisfacción laboral (Hernández Navarrete, 2020).

3. Implementación de Sistemas de Gestión de Calidad

Adoptar sistemas de gestión de calidad, como ISO 9001, permite a las empresas estandarizar procesos y asegurar una mejora continua en la calidad de los productos (Hernández Navarrete, 2020).





4. Adopción de Prácticas Sostenibles

Integrar prácticas sostenibles en la producción no solo beneficia al medio ambiente, sino que también puede reducir costos a largo plazo. Esto incluye la optimización de recursos, la reducción de residuos y la implementación de energías renovables (Hernández Navarrete, 2020).

5. Desarrollo de Redes de Colaboración

Establecer alianzas estratégicas con otros actores de la cadena de suministro puede mejorar la eficiencia y la capacidad de respuesta de las empresas ante cambios en el mercado (Hernández Navarrete, 2020).

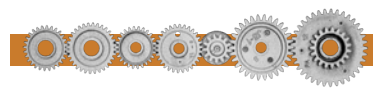
CONCLUSIONES

La asociatividad entre empresas para el desarrollo local debe ser concebida como un proceso consensuado práctico, en el que los actores involucrados deben percibir el mejor modo para desarrollar sus propias estrategias y alcanzar sus objetivos. En tal sentido, tal proceso no puede tener un carácter ocasional, pues es una de las pocas maneras que tienen los sistemas productivos que están vinculados a través de la proximidad no solo geográfica, sino fundamentalmente organizativa e institucional, de dar respuesta desde lo local a las amenazas externas y al impacto del llamado proceso de la globalización.

Para lograr una gestión adecuada del desarrollo a través de procesos de concertación, relaciones y colaboración entre los actores de una localidad, es necesario formular políticas que fomenten un conjunto de interacciones, negociaciones, alianzas y acuerdos entre individuos y organizaciones que compiten por alcanzar sus metas. El objetivo es transformar las relaciones de poder existentes para permitir un desarrollo humano que sea eficiente, equitativo y sostenible.

Además, es fundamental que estas políticas se basen en una visión integradora de los diversos actores e instituciones, tanto públicas como privadas, que tienen influencia en el territorio. Ya existen pruebas de que hay una fuerte conexión entre el crecimiento económico y el desarrollo local, así como entre la competitividad de las empresas y las localidades donde se encuentran ubicadas.

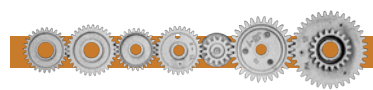
Con esto concluimos que todo el proceso que lleva en nuestro país las problemáticas y su actividad cotidiana ha estado constante para poder obtener una mejor gestión adecuada para su desarrollo y para poder obtener mejores resultados en la producción de procesos.

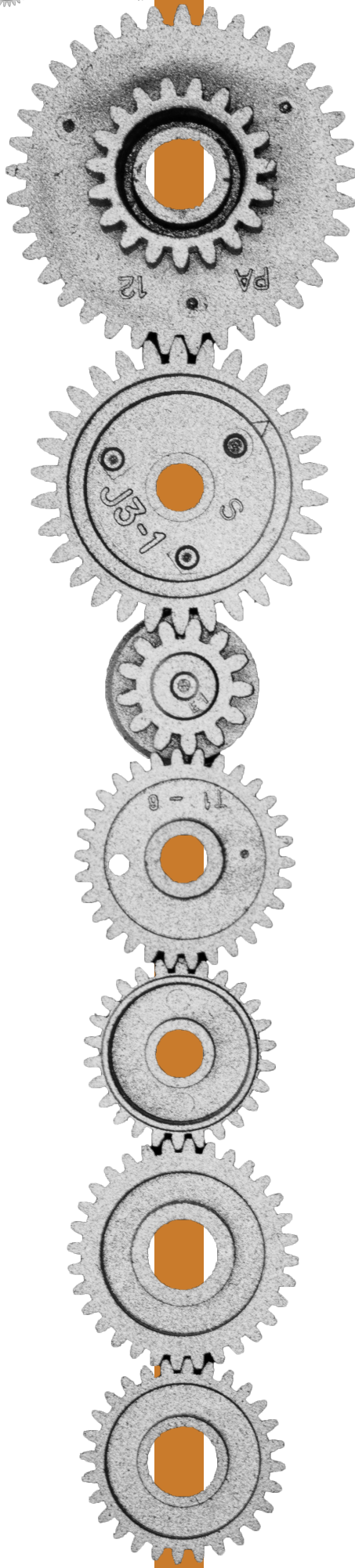
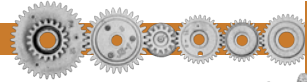




REFERENCIAS

- Hernández Navarrete, A. (2020). La producción como factor de desarrollo empresarial (pp. 45-67). Editorial Universitaria.
- Schumpeter, J. A. (1942). Capitalismo, socialismo y democracia (pp. 89-112). Harper & Row.
- Comisión Brundtland. (1987). Nuestro futuro común (pp. 21-34). Oxford University Press.
- Varian, H. R. (2014). Microeconomía (pp. 150-162). McGraw-Hill.
- Porter, M. E. (1990). The competitive advantage of nations (pp. 22-45). Free Press.
- Drucker, P. F. (2007). Innovation and entrepreneurship: Practice and principles (pp. 76-91). HarperBusiness.





LA SUSTENTABILIDAD COMO FACTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL

MAP. Acosta Villa José Antonio

Instituto Tecnológico Superior de Alvarado
Jose.av@alvarado.tecnm.mx

MD. Menchaque Carvajal Arely Isabel

Instituto Tecnológico Superior de Alvarado
Areis_mc@hotmail.com

MCE. Benítez Molina Anastacia

Instituto Tecnológico Superior de Alvarado
anastacia.bm@alvarado.tecnm.mx

DRA. Flores Celaya Sarai

Instituto Tecnológico de Boca del Río
sarai.fc@bdelrio.tecnm.mx

INTRODUCCIÓN

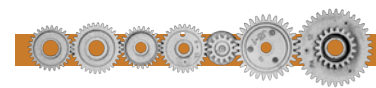
La Sustentabilidad en la empresa es algo que en el último siglo ha sido sumamente importante, mas no prioritario. ¿Como se puede mejorar? ¿Cómo minimizar la huella ecológica?

En esta investigación no solo se verá que es la Sustentabilidad y su importancia sino como las grandes empresas realmente comprometidas con el ambiente y que buscan minimizar su huella ecológica manejan este tema tan importante. No podemos negar que “El mundo se está acabando” o es más claro decir que nos estamos acabando al mundo.

Es por ello que la importancia de este tema no solo está vinculado a entender el tema, sino también a hacer conciencia a los futuros empresarios y gestores, de cómo podemos proteger nuestro planeta. Cualquier producto necesita materia prima, pero, ¿Que va a pasar si nos acabamos la materia prima? A ciencia cierta nadie lo sabe, por ello debemos evitar que pase.

La Sustentabilidad como factor de Desarrollo Empresarial que busca equilibrar el bienestar social y el crecimiento económico con la protección del medio ambiente.

Todas las organizaciones que integran la Sustentabilidad para sus estrategias por ende tienen un beneficio o mejor dicho una mayor posibilidad de mejorar su reputación.





¿A qué se refiere?

Que tienen como resultados, atraer a inversionistas conscientes, fidelizar a sus clientes y mejorar su eficiencia operativa.

Da a entender que la Sustentabilidad no solo es una tendencia, sino que es una oportunidad para impulsar la innovación y tener ventajas competitivas.

En una empresa, el desarrollo sustentable implica la implementación variable, socialmente justa y ambientalmente responsable que también busca promover el crecimiento económico sin causar daños con los recursos naturales del planeta de modo que las nuevas generaciones puedan disfrutar de una alta calidad de vida para alcanzar este objetivo.

PROBLEMÁTICA

¿Es la Sustentabilidad un elemento importante de la gestión empresarial que contribuye al éxito de las empresas?

¿De qué manera contribuye la Sustentabilidad al éxito de una empresa?

¿Existe relación entre la Sustentabilidad y el éxito empresarial?

JUSTIFICACIÓN

Aunque se puede encontrar mucha literatura sobre la sustentabilidad, en este capítulo del libro se busca contribuir a la investigación de la Sustentabilidad como factor de Desarrollo Empresarial que tiene la Carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial para alcanzar el éxito.

OBJETIVO

El objetivo de este capítulo del libro es identificar la importancia que tiene la Sustentabilidad como factor en desarrollo para una Empresa y Permite mayor eficiencia en los procesos y una gestión sólida de la organización.

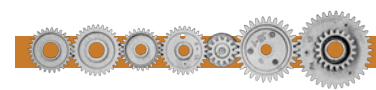
MÉTODO

Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo documental, ya que se basa en la revisión, selección, análisis e integración de información proveniente de fuentes bibliográficas, científicas y digitales relacionadas con la sustentabilidad y su papel en el desarrollo empresarial. No se recopilan datos de campo; el estudio se sustenta exclusivamente en documentos existentes.

Enfoque de la investigación

El estudio adopta un enfoque cualitativo, puesto que se interpreta y analiza información teórica, conceptual y contextual sobre la sustentabilidad empresarial, identificando tendencias, aportaciones y perspectivas propuestas en la literatura especializada.





Diseño de investigación

El diseño es no experimental y transversal, debido a que la información se analiza tal como se encuentra en las fuentes consultadas, sin manipular variables y considerando documentos disponibles en el periodo 2015–2025 para asegurar actualidad y pertinencia.

Fuentes de información

Se utilizaron fuentes primarias y secundarias, tales como:

- Artículos científicos indexados (Scielo, Redalyc, Google Scholar).
- Libros especializados en desarrollo empresarial y sustentabilidad.
- Informes de organismos internacionales (ONU, OCDE, PNUMA).
- Normativas y estándares sobre gestión sustentable.
- Tesis y documentos institucionales.

Los criterios para seleccionar las fuentes fueron: relevancia, actualidad, confiabilidad, pertinencia temática y respaldo académico.

Técnicas de recolección de información

La información se obtuvo mediante:

- Búsqueda sistemática con palabras clave como: sustentabilidad empresarial, desarrollo organizacional sustentable, economía verde, responsabilidad social, competitividad sustentable.
- Revisión crítica de documentos para identificar conceptos, modelos, estrategias y relación entre sustentabilidad y desarrollo empresarial.

Técnicas de análisis de la información

La información recopilada se organizó y analizó mediante:

- Análisis de contenido, para identificar e interpretar ideas principales, enfoques teóricos y propuestas de los autores.
- Comparación y síntesis, para integrar coincidencias y diferencias entre las fuentes.
- Clasificación temática, agrupando la información en categorías como: dimensión ambiental, social, económica, competitividad, innovación y gestión empresarial.

Alcance de la investigación

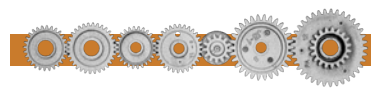
El alcance es descriptivo–analítico, ya que describe los elementos clave de la sustentabilidad en el entorno empresarial y analiza su impacto como factor de desarrollo organizacional.

MARCO TEORICO

La Teoría de la Sustentabilidad se enfoca en el desarrollo económico, social y ambiental que satisfaga las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

(RSC) Teoría de la Responsabilidad Social Corporativa.

Establece que las empresas tienen responsabilidades sociales y ambientales más allá de sus objetivos financieros.





- 1.- Triple Resultado (Tres pilares de la Sustentabilidad): Económicos, Social y Ambiental.
- 2.- Desarrollo Sustentable: Satisfacer las necesidades actuales sin comprometer el futuro.
- 3.- Eficiencia Energética: Reducir el consumo de energía y emisiones de gases de efecto invernadero.
- 4.- Innovación Sustentable: Desarrollo de productos y servicios que minimicen el impacto ambiental.

Modelo de las 3R (Reducir, Reutilizar, Reciclar)

- 1.- Modelo de la Economía Circular: Producción y consumo que minimicen residuos y promuevan la reutilización y reciclaje.
- 2.- Modelo de la Sustentabilidad Integral: Integración de la sustentabilidad en la estrategia empresarial.

La Sustentabilidad es un factor clave para el desarrollo empresarial, ya que puede generar beneficios económicos, sociales y ambientales a largo plazo. Las empresas que adopten prácticas sustentables pueden mejorar su imagen, reducir costos, aumentar la innovación y contribuir al desarrollo empresarial.

Permite mayor eficiencia en los procesos y una gestión sólida de la organización. Ser sustentables no es solo es plantar árboles, realizar donativos o en general iniciativas aisladas. Se trata de una visión mucho más amplia de negocios, basada en las acciones en favor del bienestar común, de los colaboradores y del medio ambiente.

(Ciudad de México, 20/Marzo/2019) (Pag: 1)

La intersección de los tres pilares (S) es en donde es posible hablar de Sustentabilidad. Para una empresa significa que la estrategia de la empresa está alineada como los tres componentes, de tal suerte que sus acciones le permitan tener un compromiso social, medioambiental y que además generen valor económico.

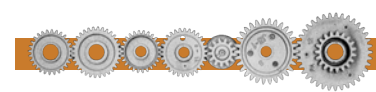
(S) Social, Admisible, Equitativa, Ambiental, Viable, Económica.

La sustentabilidad sugiere una relación estrecha entre empresa y cliente, en la que se pueda establecer más que una transacción en un mutuo beneficio de las partes y asegurar la lealtad del cliente. El concepto de sustentabilidad actualmente convive con el de responsabilidad social, las organizaciones empresariales los han integrado a sus estrategias voluntariamente, más allá de cumplir con las leyes y las normas del país; proviene de un desarrollo social positivo a través de la creación de valores y una conducta empresarial responsable. La sustentabilidad se constituye en una necesidad ineludible para la futura supervivencia de la propia empresa. La mayor parte de los problemas de la actualidad giran en torno a la opulencia, la acumulación, la desigualdad, la generación de nuevas demandas de bienes, como sinónimo de desarrollo distante al equilibrio, los cuales radican en la ignorancia de la subsidiariedad, principio de eficiencia social.

Biocapacidad. Fuente: Word Wide Fund For Nature (2010)

La problemática medioambiental y la actuación empresarial.

En las últimas décadas del siglo pasado y en los primeros años del actual, hemos sido testigos de una serie de cambios en el sistema de valores del entorno social y político en el que se desarrolla la vida empresarial. La preocupación por la interacción que la empresa tiene con su entorno natural se ha convertido en un aspecto a considerar por parte de los directivos de las mismas. En 1972, con la publicación del informe Meadows "Los límites del crecimiento", se activa una cierta conciencia sobre la relación que mantenía el crecimiento incontrolado, tanto industrial como demográfico, y las limitaciones medioambientales para hacer frente a dicho crecimiento. Los aspectos medioambientales se consolidaron como un problema de escala global en los años ochenta y principios de los años noventa.





En este sentido, la Comisión Mundial para el Medio Ambiente y Desarrollo, cuyo propósito era el de proponer estrategias de actuación medioambiental a corto plazo que permitieran alcanzar el desarrollo sustentable para el año 2000 y posteriores (Aitken, 1989), elabora en 1987 el informe Brundtland “Nuestro futuro común”, en el que se defiende un crecimiento de la producción y el consumo diferente al utilizado hasta ese momento, así como la aparición del concepto de desarrollo sustentable. El informe Brundtland (UNWCED, 1987) fue la culminación de un proceso largo que examinó las interacciones humanas con el medioambiente; de esta forma y de acuerdo con el mismo, se afirma que es sustentable aquel desarrollo que permite la satisfacción de las necesidades de la humanidad sin poner en riesgo la satisfacción de las necesidades de las generaciones futuras (Larrinaga, 2002).

En 1992 se celebró en Río de Janeiro la convención de las Naciones Unidas sobre medio ambiente y desarrollo; en ella los líderes del mundo firmaron la denominada Declaración de Río, que propone un marco de actuación basado en el concepto de desarrollo sustentable (Moneva y Llena, 2006). De esta forma, dicho concepto ocupa un lugar prioritario en el planteamiento de la pregunta ¿qué tipo de sistema económico puede permitir que se cumplan las necesidades de todos, de una forma medioambientalmente sustentable y socialmente justa?

La pregunta anterior deja ver que el concepto de desarrollo sustentable engloba cuestiones que van más allá de las ambientales, ya que éste comprende los principios de justicia intergeneracional (generaciones presentes) e intergeneracionales (generaciones futuras) (Gray y Bebbington, 2000; Larrinaga, 2002), de forma que el modelo económico que se quiera plantear debe tener en cuenta la perspectiva del largo plazo y no sólo pensar en soluciones paliativas en el corto plazo, pues un desarrollo sustentable debe garantizar que las generaciones futuras tendrán las mismas oportunidades de acceso a los recursos naturales que las presentes.

DESARROLLO SUSTENTABLE

Rentabilidad: Dimisión económica Inversión Verde. Para disminuir el consumo de energía: programas de administración y control de insumos, Programas de optimización de procesos, sistemas de alumbrado inteligente, implementación de sistemas de energía renovable.

Inversión en tecnología ambiental: Adaptación de tecnología de vanguardia para el desarrollo de líneas de productos dirigidas al cuidado del ambiente. Actualización de equipos de transmisión de potencia electromecánicos por otros de mayor eficiencia para disminuir el consumo energético.

CULTURA

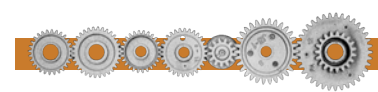
Dimensión Institucional, Integración medioambiental, Transparencia en la información y Ciencia para el desarrollo sustentable.

Estrategias de desarrollo sustentable. Diseño de líneas de productos sustentables Monitoreo de la organización, del desempeño y de las acciones sustentables, Participación en las políticas públicas.

Personal y Entorno

Dimisión social, Administración de los recursos humanos, seguridad, salud en el trabajo y Responsabilidad social corporativa.

Seguridad y salud en el trabajo: salud, prestaciones para el cuidado de la salud de los trabajadores y Seguridad Social.





Seguridad e higiene: Programas de prevención de accidentes integración de comisiones mixtas de seguridad e higiene. Actividades deportivas y recreativas: desarrolló de torneos deportivos entre el personal, convivencias entre el personal en fechas especiales para la empresa.

Responsabilidad Social Corporativa. Valores sociales y éticos, implementación de un código de ética líneas de transparencia para evitar actos de corrupción Rechazo a las prácticas discriminatorias. Programas sociales: apoyo a instituciones de carácter social y educativo Proyectos de voluntariado en las comunidades e inversiones en favor de las comunidades y su entorno.

Administración de Recursos Humanos:

Equidad: desarrollo de oportunidades de formación para garantizar la igualdad de crecimientos profesionales para hombres y mujeres.

Motivación laboral: retención de personal con talento, con compromiso y destacadas promociones para mejor salario.

Inversiones en el capital humano: programas de capacitación e incentivos de productividad para el personal.

Procesos y Productos.

Dimensión ambiental, Prevención de la contaminación: Control de emisiones, la implementación de programas internos para la vigilancia del cumplimiento de los reglamentos ambientales aplicables.

Realización de auditorías de forma periódica, control de emisión de CO2 a través de estudios de emisores a la atmósfera para disminuir el impacto al medio ambiente. Manejó de residuos sólidos: estandarización de las prácticas de procedimientos de control interno encaminados a uniformar los pasos requeridos para confinar los distintos materiales recuperados y asegurar su adecuado tratamiento. Reciclado de productos: programas de reciclado de papel, cartón, madera, PET y aluminio.

Gestión de recursos humanos. - Tratamiento y calidad del agua: programas de tratamiento de aguas, control del reciclado de agua para servicios generales dentro del proceso y operación de prácticas para reducir el consumo.

Áreas verdes. - fomento y cuidado de áreas verdes dentro y fuera de las instalaciones. Programas de reforestación. (Revista Internacional de Contaminación Ambiental, 2017, 33(1), ISSN: 01 pág:8)

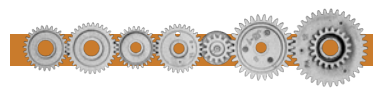
PRÁCTICAS SUSTENTABLES

Tipo: REACTIVAS-PROACTIVAS

-Efectos: Económicos, Ambientales y Sociales.

-Resultados: Eco-eficiencia, Reproducción de gastos, Ecoeficiencia en la cadena de valor, Eco-diseño, Eco-ventas y marketing. Nuevos mercados, Reputación, Confianza en la marca y Control de eco-riesgos.

Sustentabilidad Se define como “la habilidad de las actuales generaciones para satisfacer sus necesidades sin perjudicar a las futuras” (fuente: Universidad Abierta Interamericana - Centro de altos estudios globales-), concepto usado para referirse al compromiso social de las empresas debido a la creciente importancia mundial que ha adquirido el desarrollo sostenible durante las últimas décadas. Esto ha llevado a organizaciones internacionales, gobiernos, numerosas ONG, académicos y empresas privadas a tomar medidas para alinearse con la causa.



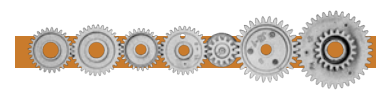


Una empresa debe ocuparse de todos sus componentes: Economía, compromiso medioambiental, desarrollo y compromiso social, enfocado hacia los stakeholders, vale decir; Accionistas, empleados, proveedores, clientes y consumidores, etc.... Para instituir una política RSE y establecer el liderazgo tan necesario para implementarla, una organización no sólo debe realizar acciones concretas o desarrollar ciertas prácticas, sino que debe llevarla más allá, incorporando políticas de RSE como parte de la visión y misión y de sus prácticas diarias.

La Sustentabilidad, dentro de la dimensión social, no es evidenciada en la actualidad como muy proactiva, pues está principalmente relacionada con el cumplimiento de requisitos mínimos de normativas legales y acciones caritativas.

CONCLUSIONES

La estrategia empresarial que actualmente se refiere a su capacidad para operar el impacto sustentable del medio ambiente y a la comunidad. Un sistema ecológicamente adecuado, económicamente viable y socialmente justo para llegar al equilibrio sustentable, impulsado por las instituciones y fortalecido por las capacidades y recursos con los que cuenta cada empresa para desarrollar ventajas que impulsen el desarrollo global, teniendo como resultados la maximización de beneficios desde una perspectiva tangible e intangible.





REFERENCIAS

Sustentabilidad para empresas | deloitte méxico ,(Ciudad de México, 20/Marzo/2019)
(Pag: 1)

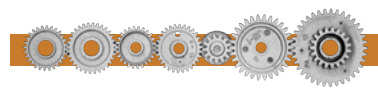
Búsqueda de artículos (redalyc.org)

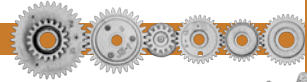
Modelo de desarrollo sustentable para la industria de recubrimientos cerámicos (redalyc.org)

Redalyc.la sustentabilidad como modelo de desarrollo responsable y competitivo

Responsabilidad social corporativa, actividades empresariales y desarrollo sustentable.
modelo matemático de las decisiones en la empresa (redalyc.org)

Qué significa sustentabilidad. Fuente: <http://vidaverde.about.com/od/Vida-Verde101/g/Que-SignificaSustentabilidad.htm>





LA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA DEL TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Y SU CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA ONU

MCIA Hernández Mendiola Jesús Abenamar

PT $\frac{3}{4}$ TECN/ Instituto Tecnológico de Boca del Río
jesushernandez@bdelrio.tecnm.mx

IQ Larrañaga Jauregui Isidra Irene

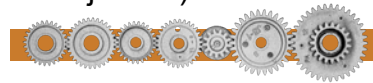
PT $\frac{3}{4}$ TECN/ Instituto Tecnológico de Boca del Río
isidralarranaga@bdelrio.tecnm.mx

INTRODUCCIÓN

En el siglo XXI, la educación se reconoce como una herramienta esencial para alcanzar la equidad social, el desarrollo económico sostenible y la protección del medio ambiente. En 2015, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) adoptó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, un compromiso global compuesto por 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que buscan transformar los sistemas sociales, económicos y ambientales para garantizar el bienestar de las generaciones presentes y futuras (ONU, 2015).

En este contexto, las instituciones de educación superior desempeñan un papel fundamental, ya que son espacios donde se generan conocimientos, se forman profesionales y se impulsan soluciones innovadoras frente a los retos globales. En México, el Tecnológico Nacional de México (TecNM) representa la institución pública de educación tecnológica más grande del país, con más de 254 Institutos y centros y una matrícula superior a los 620,000 estudiantes (TecNM, 2025).

El modelo de administración educativa del TecNM ha evolucionado para alinearse con los principios de la sostenibilidad, la equidad y la calidad educativa. A través de políticas institucionales, estrategias de gestión y programas académicos, así como proyectos de investigación, emprendimiento tecnológico y responsabilidad social, el TecNM contribuye activamente al cumplimiento de los ODS 4 (Educación de Calidad), ODS 5 (Igualdad de Género), ODS 8 (Trabajo Decente y Crecimiento Económico), ODS 9 (Industria, Innovación e Infraestructura) y ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos).





El presente artículo tiene como propósito analizar cómo la administración educativa del TecNM se articula con los indicadores y metas de los ODS, a través de la integración de la sustentabilidad y la responsabilidad social en su modelo educativo, enfocándose en la formación integral de profesionales, evidenciando su papel como motor de cambio hacia una educación más equitativa, innovadora y sostenible.

PROBLEMÁTICA

A pesar de los avances en cobertura y modernización, la educación superior tecnológica en México enfrenta importantes desafíos. Las desigualdades socioeconómicas, la brecha digital, la baja participación femenina en carreras STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas) y la limitada vinculación entre la academia y el sector productivo son obstáculos persistentes que impactan la calidad y la equidad del sistema educativo (SEP, 2022).

Asimismo, la administración educativa en instituciones públicas enfrenta dificultades derivadas de la centralización de procesos, la falta de recursos financieros sostenibles y la necesidad de actualizar las estructuras organizativas para responder a los retos de la transformación digital.

En este escenario, el TecNM ha emprendido una transformación administrativa basada en la planeación estratégica, la evaluación continua y la gestión por resultados, con el fin de alinear sus políticas con los objetivos de sostenibilidad promovidos por la ONU y fortalecer su impacto social.

JUSTIFICACIÓN

El análisis de la administración educativa del TecNM en relación con los ODS es relevante porque permite comprender la dimensión social y estratégica de la gestión institucional en el contexto de la Agenda 2030.

La educación tecnológica, más allá de formar profesionistas, tiene la responsabilidad de impulsar la innovación, la inclusión y el desarrollo equitativo.

Además, el estudio contribuye a visibilizar el papel de la gestión educativa como agente articulador entre la política pública, la formación profesional y la sostenibilidad. Documentar los esfuerzos del TecNM frente a los ODS ayuda a consolidar una base de conocimiento útil para la mejora institucional y para la formulación de políticas nacionales de educación tecnológica con enfoque de desarrollo sostenible.

Finalmente, la pertinencia del tema radica en la necesidad de fortalecer las capacidades institucionales del TecNM para afrontar desafíos emergentes como la digitalización, la equidad de género, el cambio climático y la globalización educativa.

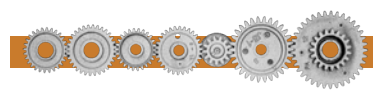
OBJETIVO

Objetivo general:

Analizar cómo la administración educativa del Tecnológico Nacional de México contribuye al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Objetivos específicos:

1. Identificar las estrategias administrativas implementadas por el TecNM relacionadas con los ODS.
2. Examinar la correspondencia entre las políticas institucionales y los indicadores del ODS 4, 5, 8, 9 y 17.
3. Evaluar el impacto de la gestión educativa del TecNM en la promoción de la equidad, la calidad y la sostenibilidad.





MÉTODO

El estudio emplea un enfoque cualitativo sustentado en el análisis documental de fuentes oficiales y académicas. Se revisaron informes institucionales, planes estratégicos, normativas educativas y reportes internacionales vinculados con la educación y los ODS.

Las principales fuentes fueron:

- Transformar nuestro mundo: La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (ONU, 2015).
- Programa Sectorial de Educación 2020–2024 (SEP, 2022).
- Informe de Responsabilidad Social 2023 del TecNM.
- Nuevo Modelo Educativo, denominado Humanismo para la Justicia Social (TECNM 2024).
- PDI (2019-2024)

Se aplicó un análisis de contenido que permitió identificar la convergencia entre las metas de los ODS y las políticas implementadas por el TecNM en los ámbitos académico, administrativo y social.

MARCO TEÓRICO

La administración educativa se entiende como el conjunto de procesos organizacionales destinados a planificar, ejecutar y evaluar acciones que garanticen el cumplimiento de los objetivos institucionales en el ámbito educativo (Gairín, 2019). Esta disciplina combina principios de gestión, liderazgo, evaluación y mejora continua, orientados al fortalecimiento de la calidad y la pertinencia de los servicios educativos.

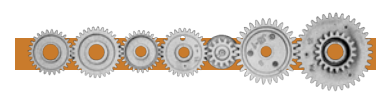
En la educación tecnológica, la administración se convierte en una herramienta clave para alinear la oferta académica con las demandas del desarrollo sostenible. Según la ONU (2023), el ODS 4 busca asegurar una educación inclusiva y equitativa de calidad, el ODS 5 impulsa la igualdad de género, el ODS 8 fomenta el trabajo decente y el crecimiento económico, el ODS 9 promueve la innovación y la infraestructura sostenible, y el ODS 17 enfatiza las alianzas estratégicas como medio para alcanzar las metas. Algunos campus del TecNM, elaboran informes de progreso y funge como enlace con asociaciones (como MY Word México), para dar seguimiento a las acciones y medir el impacto hacia el cumplimiento de los ODS.

El TecNM (2023) incorpora estos principios a su modelo de gestión mediante programas de equidad, políticas de innovación, prácticas de sustentabilidad ambiental y alianzas con sectores productivos. La visión institucional reconoce a la administración educativa como un medio para transformar el entorno económico y social a través del conocimiento.

El análisis de la información institucional revela una serie de avances significativos en la gestión educativa del TecNM, que pueden vincularse directamente con los indicadores de los ODS.

1. ODS 4 – Educación de Calidad

El TecNM ha fortalecido sus procesos de evaluación institucional y acreditación de programas académicos, alcanzando que más del 90 % de sus programas estén reconocidos por organismos acreditadores nacionales (TecNM, 2023). Asimismo, ha impulsado la formación docente mediante programas de posgrado y capacitación continua, además del uso de plataformas digitales para la enseñanza híbrida. Estas acciones responden a las metas del ODS 4.3 y 4.4 sobre acceso equitativo y competencias técnicas para el empleo y el emprendimiento.





2. ODS 5 – Igualdad de Género

Se han creado más de 200 Unidades de Igualdad de Género, las cuales promueven la participación femenina en carreras de ingeniería y liderazgo institucional. Entre 2015 y 2023, la matrícula femenina en el TecNM aumentó en un 20 %, reflejando el impacto de políticas inclusivas y de programas de sensibilización (SEP, 2022). La administración educativa fomenta además la creación de entornos libres de violencia y la igualdad en oportunidades laborales.

3. ODS 8 – Trabajo Decente y Crecimiento Económico

El modelo de educación dual y los programas de vinculación con empresas han generado miles de oportunidades para prácticas profesionales y proyectos de emprendimiento. El TecNM ha desarrollado incubadoras de empresas tecnológicas y ha fortalecido los vínculos con el sector industrial, apoyando el desarrollo regional sostenible. Ello se alinea con la meta 8.6 de los ODS, sobre el empleo juvenil y la capacitación técnica.

4. ODS 9 – Industria, Innovación e Infraestructura

La red de Centros de Innovación, Desarrollo e Investigación Tecnológica ha impulsado proyectos de energía renovable, tratamiento de residuos, agricultura inteligente y economía circular. La inversión en infraestructura digital y sustentable ha modernizado los campus, reduciendo el consumo energético mediante prácticas verdes. Estas acciones evidencian la aplicación de la meta 9.5 de los ODS sobre investigación y desarrollo.

5. ODS 17 – Alianzas para lograr los objetivos

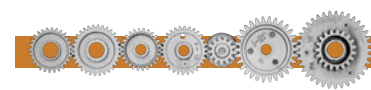
El TecNM mantiene convenios de colaboración con organismos como la UNESCO, ANUIES, CONACYT y universidades internacionales. Estas alianzas promueven la movilidad académica, la cooperación científica y la transferencia tecnológica. La gestión administrativa ha favorecido la coordinación interinstitucional y el acceso a fondos internacionales para proyectos sostenibles.

CONCLUSIONES

La administración educativa del Tecnológico Nacional de México se erige como un pilar esencial en la construcción de una educación superior alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Su enfoque estratégico hacia la calidad, la equidad y la sostenibilidad demuestra que la gestión institucional puede ser una herramienta transformadora en la educación tecnológica.

El compromiso del TecNM con los ODS 4, 5, 8, 9 y 17 no solo contribuye al fortalecimiento de la educación nacional, sino que también impacta en el desarrollo regional, la innovación y la cohesión social. La consolidación de un sistema educativo tecnológico con perspectiva sostenible es, sin duda, un logro que posiciona al TecNM como referente en América Latina.

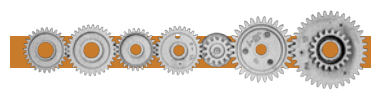
No obstante, el desafío futuro será mantener la innovación administrativa, incrementar la inversión en ciencia y tecnología, y profundizar en la inclusión educativa, para asegurar que nadie quede atrás, tal como lo plantea la Agenda 2030 de la ONU.

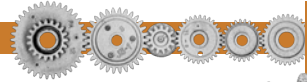




REFERENCIAS

- Gairín, J. (2019). La gestión educativa: Perspectivas y desafíos actuales. *Revista Iberoamericana de Educación*, 81(1), 9–25. <https://rieoei.org>.
- Gobierno de México (2019). Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de julio de 2019. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/487316/PND_2019_2024.pdf.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2015). Transformar nuestro mundo: La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Naciones Unidas. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2023). Informe sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2023. Naciones Unidas. <https://unstats.un.org/sdgs>
- Secretaría de Educación Pública (SEP). (2022). Programa Sectorial de Educación 2020–2024. Gobierno de México. <https://www.sep.gob.mx>
- Tecnológico Nacional de México (TecNM). (2023). Informe de Responsabilidad Social 2023.
- Dirección General del Tecnológico Nacional de México. <https://www.tecnm.mx>
- Tecnológico Nacional de México (TecNM). (2024). Programa de Desarrollo Institucional (2019-2024). Dirección General del Tecnológico Nacional de México. <https://www.tecnm.mx>





IMPORTANCIA DE LA ESPECIALIZACIÓN EN LOGÍSTICA Y COMERCIO EXTERIOR PARA LOS ESTUDIANTES DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL DEL TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

LCNI. Zúñiga Espíndola Mara del Carmen
PA TECNOLÓGICO/ Instituto Tecnológico de Boca del Río
marazuniga@bdelrio.tecnm.mx

MA. Pérez Fernández Carlos Saúl
Ilustre y Mexicano Colegio de Ingenieros en Gestión Empresarial A.C.
ofipresidencia@ilustrecige.org

MIA. Contreras Beltrán Víctor Manuel
Universidad Veracruzana/ Facultad de Contaduría y Administración
zS23000603@estudiantes.uv.mx

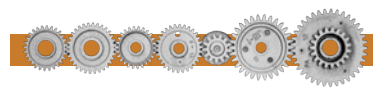
C. Hernández Alfallo Dahian
Estudiante/ Instituto Tecnológico de Boca del Río
l21990593@bdelrio.tecnm.mx

INTRODUCCIÓN

La globalización ha modificado las dinámicas empresariales y la forma en que las organizaciones compiten en los mercados internacionales. En este entorno, la logística y el comercio exterior representan componentes esenciales para la gestión eficiente de las cadenas de suministro. El Ingeniero en Gestión Empresarial del Tecnológico Nacional de México (TecNM) posee una formación integral en administración, innovación y liderazgo; sin embargo, el contexto actual demanda que estos profesionales fortalezcan su perfil con una especialización en logística internacional y comercio exterior, que les permita gestionar operaciones globales, optimizar costos y garantizar el cumplimiento normativo en los procesos de exportación e importación.

En este sentido, la formación del IGE requiere actualizarse continuamente para responder a las tendencias del comercio global y a los retos de competitividad que enfrentan las empresas mexicanas. Además, la especialización en estas áreas no solo amplía las oportunidades laborales de los egresados, sino que también contribuye al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), particularmente el ODS 4 sobre educación de calidad y el ODS 8 sobre trabajo decente y crecimiento económico.

Este artículo propone un análisis sobre la importancia de dicha especialización dentro del perfil académico del egresado, planteando su pertinencia en la formación tecnológica y su impacto en la competitividad de las empresas mexicanas.





PROBLEMÁTICA

A pesar de la relevancia del comercio exterior para la economía mexicana, muchos egresados de la Ingeniería en Gestión Empresarial presentan limitaciones en conocimientos específicos sobre logística internacional, normativa aduanera y gestión de cadenas globales de suministro. Lo anterior evidencia la necesidad de fortalecer el vínculo entre la academia y el sector productivo, de modo que la formación del TecNM se mantenga pertinente frente a las demandas del entorno económico internacional.

Según la Secretaría de Economía (2023), más del 80% de las exportaciones mexicanas se concentran en sectores que dependen de la eficiencia logística y del cumplimiento normativo internacional. Sin embargo, la formación profesional de los futuros ingenieros aún no logra responder plenamente a estas exigencias, debido a la ausencia de programas de especialización orientados a la práctica del comercio exterior y la gestión logística internacional. El sistema educativo aún presenta rezagos en la integración de competencias relacionadas con el comercio exterior dentro de las ingenierías de gestión.

Por ello, resulta indispensable promover un enfoque educativo basado en competencias profesionales, que permita al egresado aplicar sus conocimientos en contextos reales de operación global. De igual manera, es fundamental incorporar la perspectiva de innovación tecnológica en la enseñanza de la logística, integrando herramientas digitales como sistemas ERP, plataformas de trazabilidad y soluciones de análisis de datos, que son hoy estándares en la gestión moderna de la cadena de suministro.

Esto genera una brecha entre la formación académica y las demandas reales del mercado laboral, especialmente en regiones con alta vocación exportadora, donde los egresados requieren dominar procesos aduanales, transporte multimodal, tratados internacionales y herramientas tecnológicas para la planeación logística. En consecuencia, la pertinencia curricular del TecNM debe orientarse hacia el fortalecimiento de dichas competencias, garantizando que sus egresados respondan con eficiencia a los desafíos del comercio global contemporáneo.

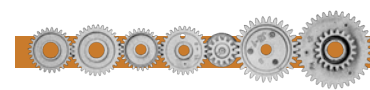
JUSTIFICACIÓN

La especialización en logística y comercio exterior fortalece la capacidad de los ingenieros en gestión empresarial para diseñar, planificar y ejecutar estrategias globales de negocios. Esta formación no solo amplía sus oportunidades laborales, sino que también impulsa la creación de soluciones sostenibles dentro de las cadenas de suministro, lo que repercute directamente en la competitividad de las empresas mexicanas.

Además, esta formación responde a los compromisos del TecNM con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ONU, 2015), en especial:

- ODS 4: Educación de calidad, al promover competencias profesionales relevantes y actualizadas.
- ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico, al impulsar la empleabilidad y la productividad de los egresados.

De esta manera, se fomenta una educación tecnológica pertinente y alineada con las necesidades del entorno productivo, fortaleciendo la competitividad del país en los mercados internacionales. A largo plazo, la incorporación de una especialización formal en logística y comercio exterior permitiría al TecNM consolidarse como una institución líder en la formación de profesionales capaces de vincular la teoría con la práctica, contribuyendo al desarrollo sostenible y al fortalecimiento del sector exportador mexicano.





OBJETIVO

General:

Analizar la importancia de la especialización en Logística y Comercio Exterior para los estudiantes de Ingeniería en Gestión Empresarial del TecNM, destacando su impacto en la formación profesional y en la competitividad económica.

Específicos:

- Identificar las competencias logísticas y comerciales requeridas en el contexto global.
- Evaluar la relación entre la formación del IGE y las demandas del comercio exterior.
- Proponer estrategias para incorporar la especialización en los planes de estudio del TecNM.

MÉTODO

Este estudio se desarrolló mediante una revisión documental y descriptiva, basada en fuentes institucionales, normativas y académicas relacionadas con la educación tecnológica, la formación en gestión empresarial y las tendencias del comercio internacional.

Se analizaron documentos del TecNM, de la Secretaría de Economía, la STPS, la UNESCO y de organismos internacionales como la ONU. La información fue interpretada con enfoque cualitativo, identificando las competencias clave y las áreas de oportunidad en la formación actual del IGE. Para garantizar la validez del análisis, se seleccionaron fuentes publicadas entre 2015 y 2024, priorizando aquellas con relevancia académica y aplicación directa al contexto educativo mexicano.

MARCO TEÓRICO

1. La Ingeniería en Gestión Empresarial en el contexto del TecNM

De acuerdo con el Plan de Estudios de la Ingeniería en Gestión Empresarial (TecNM, 2023), esta carrera forma profesionistas capaces de diseñar, implementar y dirigir sistemas empresariales sostenibles y competitivos. No obstante, la rápida evolución del comercio global requiere incorporar áreas de especialización que permitan al egresado desempeñarse en entornos internacionales.

Bajo esta perspectiva, el modelo educativo del TecNM se sustenta en el enfoque por competencias profesionales, el cual se alinea con la teoría del capital humano (Becker, 1993), que plantea que la inversión en educación y capacitación incrementa la productividad y competitividad de las personas.

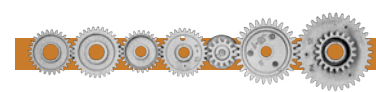
Esta teoría sirve como base para comprender cómo la especialización en logística y comercio exterior representa una forma de inversión académica que genera beneficios tanto para el estudiante como para el desarrollo económico nacional.

2. Logística y comercio exterior como ejes estratégicos

La logística se define como el conjunto de actividades orientadas a planificar, implementar y controlar el flujo eficiente de bienes, servicios e información desde el punto de origen hasta el consumidor final (Ballou, 2004).

Por su parte, el comercio exterior abarca el intercambio de bienes y servicios entre países, regulado por tratados, normas aduaneras y políticas económicas (Krugman & Obstfeld, 2009).

Ambos campos se integran en la logística internacional, que combina la planeación estratégica, la administración de transporte y la gestión aduanera, elementos esenciales para la competitividad empresarial.





3. Competencias logísticas para la gestión empresarial

Según la STPS (2024), las empresas mexicanas demandan perfiles con dominio en:

- Planeación y control logístico.
- Manejo de tratados de libre comercio (T-MEC, UE, CPTPP).
- Administración aduanera y de transporte multimodal.
- Implementación de tecnologías de información (ERP, SCM, blockchain).

Estas competencias complementan el perfil del IGE y lo posicionan como un gestor integral de los negocios internacionales. Por lo tanto, su desarrollo en el aula mediante la especialización fortalece la empleabilidad de los egresados y contribuye a reducir la brecha entre teoría y práctica.

4. La educación tecnológica y los ODS

El TecNM (2021) ha establecido políticas para vincular la educación tecnológica con los ODS, promoviendo programas de innovación y sostenibilidad. La incorporación de la especialización en logística y comercio exterior contribuiría a una educación más pertinente, equitativa y con impacto directo en el desarrollo económico regional.

Particularmente, el vínculo con los ODS 4 y 8 refuerza la importancia de una formación de calidad que genere trabajo decente y crecimiento económico. Además, esta relación entre educación, sostenibilidad y productividad consolida el papel del TecNM como un agente clave para impulsar la transformación de los sistemas productivos y fortalecer la inserción de México en las cadenas globales de valor.

CONCLUSIONES

La especialización en Logística y Comercio Exterior dentro de la Ingeniería en Gestión Empresarial es una necesidad estratégica para el fortalecimiento de las competencias profesionales en los egresados del TecNM.

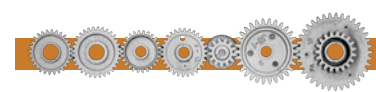
Esta formación incrementa la empleabilidad, la competitividad y la capacidad de innovación de los futuros ingenieros, alineando la educación tecnológica con las exigencias del mercado global.

Asimismo, permite al TecNM consolidarse como un actor clave en la preparación de profesionales que contribuyan al desarrollo económico sostenible y a la inserción de México en las cadenas globales de valor.

Para lograrlo, resulta necesario que el TecNM implemente estrategias concretas que fortalezcan la especialización en estas áreas. Entre ellas, destaca la creación de asignaturas optativas y diplomados en logística internacional y comercio exterior, el impulso a programas de certificación profesional en conjunto con organismos del sector productivo, y la incorporación de prácticas profesionales en empresas exportadoras o con operaciones internacionales.

Del mismo modo, se recomienda establecer alianzas académicas con universidades y centros de investigación especializados en comercio global, así como promover la capacitación docente en herramientas digitales aplicadas a la gestión logística. Estas acciones permitirán articular la teoría con la práctica y generar un modelo educativo más pertinente y actualizado.

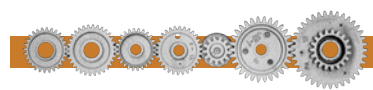
Se recomienda que el TecNM promueva programas de especialización, certificaciones y vinculación empresarial en logística internacional, fomentando una formación integral y pertinente para los retos del siglo XXI.

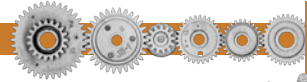




REFERENCIAS

- Ballou, R. H. (2004). Logística: Administración de la cadena de suministro. Pearson Educación.
- Becker, G. S. (1993). Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education (3rd ed.). University of Chicago Press.
- Krugman, P., & Obstfeld, M. (2009). Economía internacional: Teoría y política. Pearson Addison Wesley.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2015). Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. <https://sdgs.un.org/es/goals>
- Secretaría de Economía. (2023). Tratados y acuerdos comerciales de México. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/se>
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS). (2024). Informe sobre tendencias del empleo en México 2024. Gobierno de México.
- Tecnológico Nacional de México (TecNM). (2021). Modelo de Educación Dual y de Innovación Educativa. Dirección General del TecNM.
- Tecnológico Nacional de México (TecNM). (2023). Plan de Estudios de la Ingeniería en Gestión Empresarial. Subdirección de Planeación Académica.
- UNESCO. (2022). Educación superior y desarrollo sostenible. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.





LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL MARKETING LOGÍSTICO: UN IMPULSO ESTRATÉGICO HACIA LA RENTABILIDAD

Lic. García Quintero Alejandro

Profesor Titular C TC / Instituto Tecnológico de Boca del Río
alejandrogarcia@bdelrio.tecnm.mx

Mtro. Maldonado Beltrán Marcelino

Profesor Titular C TC / Instituto Tecnológico de Boca del Río
marcelinomaldonado@bdelrio.tecnm.mx

Lic. Maldonado Illescas Mariely

Profesora de Asignatura / Tecnológico de Boca del Río
mariely.mi@bdelrio.tecnm.mx

lic. Maldonado Illescas Marcelino

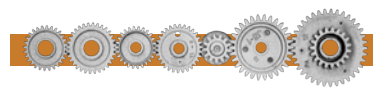
Gerente de Sucursal / Empresa Fletes Guadalajara-Mérida
M25023034@veracruz.tecnm.mx

INTRODUCCIÓN

Este artículo de investigación examina la intersección del marketing logístico y la transformación digital, analizando cómo la adopción de tecnologías avanzadas impacta significativamente en la rentabilidad y la eficiencia de las cadenas de suministro en el entorno empresarial contemporáneo. Está estructurado para proporcionar un marco comprensivo que sirva tanto a académicos como a profesionales, incluidos aquellos con conocimientos incipientes en la materia.

A pesar del reconocimiento del marketing logístico como un imperativo estratégico y de la ubicuidad de la tecnología Digital, existe una brecha en la literatura que cuantifica de manera integral la correlación directa entre la inversión en digitalización logística y el incremento de la rentabilidad en términos tanto de reducción de costos como de aumento del valor percibido por el cliente.

El objetivo central de este artículo es analizar cómo la adopción de tecnologías Digitales específicas en las funciones clave del marketing logístico (servicios al cliente, gestión de inventario, transporte) impacta en la rentabilidad de las empresas, medida a través de la reducción del costo total logístico (CTL) y el aumento de la satisfacción del cliente (CSAT).





Se propone un diseño de investigación mixto con predominancia cuantitativa. La fase cuantitativa se centrará en un estudio de caso múltiple comparativo, analizando métricas de rendimiento logístico y financiero en empresas con diferentes niveles de madurez Digital. La fase cualitativa complementará el análisis mediante entrevistas semiestructuradas a ejecutivos y gestores de logística.

Palabras clave: Marketing Logístico, Digitalización, Rentabilidad, Cadena de Suministro, Tecnología, Logística 4.0.

PROBLEMÁTICA.

El marketing logístico constituye un área funcional que integra las actividades de gestión de la cadena de suministro con los objetivos de marketing de una organización. Su propósito central es garantizar que el producto o servicio correcto esté disponible en el lugar, momento y condición deseados por el cliente, optimizando simultáneamente los costos.

Tradicionalmente, la logística se ha centrado en la eficiencia operativa y la reducción de costos, abarcando funciones clave como el transporte, el almacenaje, la gestión de inventario y el procesamiento de pedidos. Sin embargo, la perspectiva del marketing logístico (o la logística de marketing) redefine estas actividades, entendiéndolas como fuentes de valor para el cliente y, por ende, como diferenciadores competitivos. La satisfacción del cliente no solo depende de la calidad intrínseca del producto, sino también de la calidad del servicio logístico asociado, que incluye la rapidez y fiabilidad de la entrega, la precisión del pedido y la facilidad de devolución.

La rentabilidad en el contexto logístico se mide por la capacidad de maximizar el valor entregado al cliente (que justifica un precio) mientras se minimizan los costos operativos de la cadena. La ecuación de rentabilidad se vuelve compleja al considerar el tradeoff (compensación) entre ofrecer un servicio logístico de alto nivel (lo que puede elevar costos) y mantener la competitividad del precio.

Por otro lado, la transformación digital representa la integración de tecnología digital en todas las áreas de una empresa, cambiando fundamentalmente cómo opera y cómo entrega valor a sus clientes. En el ámbito logístico, la tecnología Digital ha trascendido la mera automatización para convertirse en el catalizador de la visibilidad total (end-to-end), la toma de decisiones basada en datos y la creación de ecosistemas de valor interconectados.

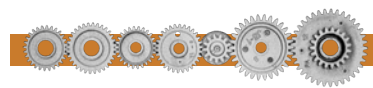
JUSTIFICACIÓN.

A pesar del reconocimiento del marketing logístico como un imperativo estratégico y de la ubicuidad de la tecnología Digital, existe una brecha en la literatura que cuantifica de manera integral la correlación directa entre la inversión en digitalización logística y el incremento de la rentabilidad en términos tanto de reducción de costos como de aumento del valor percibido por el cliente.

La necesidad de este estudio se justifica por los siguientes puntos:

Presión Competitiva: El crecimiento del comercio electrónico ha elevado las expectativas de los clientes en cuanto a la velocidad y la personalización de la entrega (el fenómeno de la “entrega del mismo día” o “entrega next-day”). Las empresas que no digitalizan sus operaciones logísticas luchan por satisfacer estas demandas sin incurrir en costos prohibitivos, afectando su rentabilidad.

Complejidad de la Cadena de Suministro: Las cadenas de suministro modernas son inherentemente globales y complejas, lo que hace que la gestión manual o basada en sistemas heredados sea ineficiente y propensa a errores. La tecnología Digital es la única herramienta capaz de gestionar esta complejidad.





Medición de la Inversión: Los directivos necesitan evidencia clara de que las costosas inversiones en sistemas Digitales (como Warehouse Management Systems o Transportation Management Systems avanzados) se traducirán en beneficios tangibles, es decir, una mayor rentabilidad. Este estudio busca proporcionar ese marco de evidencia.

OBJETIVO.

El objetivo central de este artículo es analizar cómo la adopción de tecnologías Digitales específicas en las funciones clave del marketing logístico (servicios al cliente, gestión de inventario, transporte) impacta en la rentabilidad de las empresas, medida a través de la reducción del costo total logístico (CTL) y el aumento de la satisfacción del cliente (CSAT).

MÉTODO.

El corpus de estudio consistiría en tres empresas líderes en el sector minorista (retail) con operaciones tanto físicas como en línea, reconocidas por su eficiencia logística y estrategias de marketing innovadoras. La selección se basaría en criterios como un crecimiento sostenido de la rentabilidad en los últimos tres años y la implementación documentada de tecnologías Digital (por ejemplo, sistemas avanzados de gestión de almacenes, seguimiento en tiempo real, plataformas de comercio electrónico integradas).

Los datos se recolectarían mediante: Entrevistas semiestructuradas: Dirigidas a gerentes de logística, directores de marketing y directores financieros. Análisis documental: Revisión de informes anuales, datos internos de rendimiento (KPIs logísticos, métricas de rentabilidad), material de marketing y descripciones de sistemas Digital implementados. El análisis de datos seguiría un enfoque temático. Se codificarían las transcripciones y documentos para identificar temas recurrentes relacionados con los recursos, las actividades de la cadena de valor impactadas por la Digitalización, y las métricas de rentabilidad asociadas. Muestra.

El corpus de estudio se compondrá de dos grupos de empresas (N=40 por grupo, N=80 total) en el sector de bienes de consumo masivo (FMCG) y retail, ambos caracterizados por tener cadenas de suministro rápidas y enfocadas en el cliente:

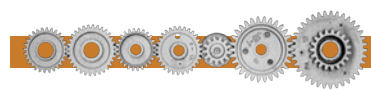
Grupo de Alta Madurez Digital (AMD): Empresas que han implementado y están utilizando activamente al menos tres de las siguientes tecnologías Digitales avanzadas en sus operaciones logísticas durante un mínimo de 3 años: IA/ML para previsión de la demanda, IoT para trazabilidad en tiempo real, o automatización robótica de almacenes.

Grupo de Baja Madurez Digital (BMD): Empresas que dependen predominantemente de sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) básicos y procesos manuales o basados en hojas de cálculo para la gestión logística.

La selección de la muestra se realizará mediante muestreo por conveniencia y criterios de selección (tamaño de la empresa comparable, ingresos anuales similares, y operaciones en la misma región geográfica para minimizar variables externas).

Instrumentos de Medición: Se utilizarán dos tipos de instrumentos.

1. **Recolección de Datos Cuantitativos (Métricas Operacionales y Financieras).** Los datos se recopilarán a través de registros internos de las empresas y encuestas estandarizadas. Las variables clave incluyen:





Categoría	Métrica Clave	Definición Operacional	Impacto en la Rentabilidad
Costo	Costo Total Logístico (CTL)	Suma de costos de transporte, almacenaje, inventario y procesamiento de pedidos, como porcentaje de las ventas.	Reducción de Costos
Eficiencia	Tasa de Rotación de Inventario (TRI)	$\frac{\text{Ventas anuales}}{\text{Valor promedio del inventario}}$. Mide la velocidad con la que se vende el inventario.	Optimización de Capital
Servicio	Tasa de Pedidos Perfectos (OTIF)	Porcentaje de pedidos entregados On Time, In Full, y sin daños.	Valor para el Cliente
Cliente	Puntuación de Satisfacción del Cliente (CSAT)	Calificación promedio obtenida a través de encuestas posventa sobre la experiencia logística.	Valor y Lealtad

2. Entrevistas Cualitativas (Percepción y Barreras). Se realizarán entrevistas a 10 gerentes senior de logística (5 de cada grupo) para explorar:

La percepción sobre el impacto de la tecnología Digital en la estrategia de marketing logístico.
Las barreras o facilitadores organizacionales para la adopción Digital.
El rol de la rentabilidad como factor impulsor de la inversión Digital.

MARCO TEÓRICO.

Este estudio se fundamenta en dos teorías estratégicas interconectadas: Teoría de Recursos y Capacidades (TRC): Propuesta por Wernerfelt (1984) y consolidada por Barney (1991), la TRC sugiere que la ventaja competitiva sostenida de una empresa proviene de sus recursos y capacidades internos únicos, que deben ser valiosos, raros, inimitables y no sustituibles (recursos VRIN). En el contexto de este artículo, las capacidades logísticas y de marketing Digital son recursos intangibles clave. No basta con poseer recursos financieros; es crucial cómo se utilizan e integran para generar valor a largo plazo.

Teoría de la Cadena de Valor: Desarrollada por Michael Porter (1985), esta teoría concibe a la empresa como un conjunto de actividades primarias (logística interna, operaciones, logística externa, marketing y ventas, servicios) y de apoyo (infraestructura, gestión de recursos humanos, desarrollo tecnológico, compras) que crean valor para el cliente. La ventaja competitiva surge de realizar estas actividades





a un costo menor o de manera que generen más valor para el cliente (diferenciación). La logística de salida, el marketing y las ventas son actividades primarias cruciales que se intersectan directamente en el marketing logístico.

A pesar del reconocimiento de la importancia de la integración logística-marketing, existe una brecha en la literatura que aborda específicamente cómo la adopción de capacidades Digital en esta intersección impacta directamente en la rentabilidad a través de la creación de valor tangible e intangible. Estudios previos han explorado las capacidades logísticas y de marketing por separado, pero la sinergia Digital es un área de investigación emergente. Este artículo contribuye a cerrar esta brecha, proporcionando un marco conceptual que utiliza la TRC para identificar recursos y la cadena de valor para analizar su impacto en el rendimiento financiero.

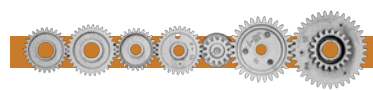
La intersección del marketing logístico y la adopción de estrategias digitales para mejorar la eficiencia operativa y la rentabilidad en las cadenas de suministro modernas. El propósito es examinar cómo la digitalización de los procesos logísticos desde la gestión de inventarios basada en IA hasta la visibilidad en tiempo real mediante IoT impacta directamente en los márgenes de ganancia y la satisfacción del cliente. La teoría central postula que la integración de estrategias de marketing logístico centradas en el valor digital actúa como un motor clave para la rentabilidad sostenible. Se adopta una metodología de estudio de caso múltiple, utilizando datos cuantitativos de empresas líderes en el sector de comercio electrónico y manufactura. El análisis se centra en métricas operativas y financieras para evaluar la correlación entre la madurez digital logística y el rendimiento financiero. Los resultados esperados indicarán una correlación positiva y significativa, sugiriendo que las inversiones en tecnologías logísticas digitales son cruciales para la ventaja competitiva. Las conclusiones resaltan la necesidad de un enfoque estratégico que fusione las operaciones logísticas con la propuesta de valor del marketing digital para navegar el panorama empresarial actual.

El marketing logístico constituye un área funcional que integra las actividades de gestión de la cadena de suministro con los objetivos de marketing de una organización. Su propósito central es garantizar que el producto o servicio correcto esté disponible en el lugar, momento y condición deseados por el cliente, optimizando simultáneamente los costos.

Tradicionalmente, la logística se ha centrado en la eficiencia operativa y la reducción de costos, abarcando funciones clave como el transporte, el almacenaje, la gestión de inventario y el procesamiento de pedidos. Sin embargo, la perspectiva del marketing logístico (o la logística de marketing) redefine estas actividades, entendiéndolas como fuentes de valor para el cliente y, por ende, como diferenciadores competitivos. La satisfacción del cliente no solo depende de la calidad intrínseca del producto, sino también de la calidad del servicio logístico asociado, que incluye la rapidez y fiabilidad de la entrega, la precisión del pedido y la facilidad de devolución.

La rentabilidad en el contexto logístico se mide por la capacidad de maximizar el valor entregado al cliente (que justifica un precio) mientras se minimizan los costos operativos de la cadena. La ecuación de rentabilidad se vuelve compleja al considerar el tradeoff entre ofrecer un servicio logístico de alto nivel (lo que puede elevar costos) y mantener la competitividad del precio.

Por otro lado, la transformación digital representa la integración de tecnología digital en todas las áreas de una empresa, cambiando fundamentalmente cómo opera y cómo entrega valor a sus clientes. En el ámbito logístico, la tecnología Digital ha trascendido la mera automatización para convertirse en el catalizador de la visibilidad total (end-to-end), la toma de decisiones basada en datos y la creación de ecosistemas de valor interconectados.





Las tecnologías clave que impulsan esta transformación incluyen:

Internet de las Cosas (IoT): Sensores y dispositivos conectados que proporcionan datos en tiempo real sobre la ubicación, el estado y el entorno de los productos (temperatura, humedad, vibración, etc.), mejorando la trazabilidad y la gestión de la cadena de frío.

Inteligencia Artificial (IA) y Aprendizaje Automático (ML): Utilizados para la previsión de la demanda, la optimización de rutas de transporte, la gestión predictiva de inventarios y la automatización de almacenes, reduciendo errores y tiempos de ciclo.

Big Data y Analítica Avanzada: Permiten el procesamiento de grandes volúmenes de datos para identificar patrones de comportamiento del cliente, ineficiencias operativas y oportunidades de mejora del servicio.

Blockchain: Ofrece un registro inmutable y descentralizado de transacciones, mejorando la transparencia y la seguridad en toda la cadena de suministro, particularmente relevante para productos de alto valor o con estrictos requisitos de cumplimiento normativo.

Robótica y Automatización de Procesos Robóticos (RPA): Implementados en almacenes para picking y packing, y en tareas administrativas repetitivas.

El concepto de logística 4.0 surge precisamente de la aplicación de estas tecnologías Digitales, buscando crear cadenas de suministro inteligentes, flexibles y autoajustables.

CONCLUSIONES

Dado que no se han recopilado datos reales para este artículo, se presenta un esquema de los resultados esperados de la investigación propuesta y sus limitaciones inherentes. **Identificación de Recursos Digitales Valiosos:** Se esperaría que las empresas más rentables posean recursos Digitales específicos (como software de gestión logística integrada con plataformas de marketing) que cumplen con los criterios.

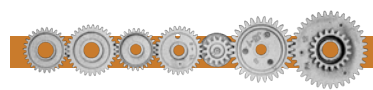
Optimización de la Cadena de Valor: Los resultados preverían que la Digitalización impacta positivamente las actividades primarias de logística de entrada, operaciones y logística de salida, reduciendo costos y acelerando tiempos de entrega.

Creación de Valor al Cliente y Rentabilidad: Se esperaría encontrar una correlación directa entre la eficiencia logística Digital y una mayor satisfacción del cliente, lo que a su vez se traduciría en mayor lealtad, mayores ventas y, por ende, mejor rentabilidad.

La discusión de los resultados esperados conectaría directamente con los marcos teóricos. Los hallazgos anticipados reforzarían la noción de que la mera posesión de recursos Digitales no garantiza el éxito; es la capacidad de la empresa para integrar y nutrir estos recursos lo que genera una ventaja competitiva sostenible.

Si los resultados esperados se materializan, confirmarían estudios previos que sugieren un vínculo significativo entre las capacidades funcionales (marketing y operaciones) y el rendimiento de la empresa. La Digitalización actuaría como un catalizador, haciendo que estos recursos sean más difíciles de imitar para los competidores y, por lo tanto, más valiosos.

El análisis de los datos se espera que confirme la hipótesis central de que la inversión estratégica en tecnología Digital dentro del marketing logístico conduce a una mejora significativa en la rentabilidad:





1. Rentabilidad por Costos (CTL y TRI):

Diferencia de CTL: Se espera que el Costo Total Logístico (CTL) como porcentaje de las ventas sea significativamente menor en el Grupo de Alta Madurez Digital (AMD) en comparación con el Grupo de Baja Madurez Digital (BMD). Esto se atribuirá a la capacidad de la tecnología Digital (IA para optimización de rutas, automatización de almacenes) para eliminar ineficiencias y errores.

Mejora de Inventario: Se anticipa una Tasa de Rotación de Inventario (TRI) más alta en el Grupo AMD. La precisión de la previsión de la demanda habilitada por el Machine Learning reduce el exceso de inventario (stock de seguridad) y minimiza el stockout (falta de existencias), optimizando el capital circulante y contribuyendo directamente a la rentabilidad.

2. Rentabilidad por Valor para el Cliente (OTIF y CSAT):

Mejor Rendimiento del Servicio: El indicador OTIF (Pedidos Perfectos) será significativamente más alto en el Grupo AMD. Las herramientas de trazabilidad Digital (IoT, sistemas en la nube) proporcionan una visibilidad que permite la gestión proactiva de interrupciones, asegurando la fiabilidad de la entrega, un pilar del marketing logístico.

Mayor Satisfacción: La Puntuación de Satisfacción del Cliente (CSAT) relacionada con la experiencia de entrega será superior en el Grupo AMD. La personalización de las opciones de entrega y la comunicación en tiempo real, facilitadas por las plataformas Digitales, mejoran la percepción del valor, lo que potencialmente se correlaciona con la lealtad y un menor costo de adquisición de clientes.

3. Hallazgos Cualitativos:

Los ejecutivos del Grupo AMD probablemente articularán una visión estratégica donde la logística es un centro de ganancias (o al menos un generador de valor) y no solo un centro de costos, integrando activamente las métricas de servicio logístico en los objetivos de marketing.

Las barreras más citadas en el Grupo BMD incluirán la resistencia al cambio organizacional, la falta de talento con habilidades Digitales y la dificultad para justificar el Retorno de la Inversión (ROI) inicial de las tecnologías, que este estudio busca justamente abordar.

Limitaciones del Diseño:

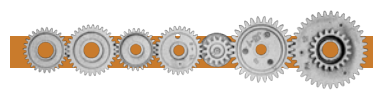
Variable de Lag Temporal: El impacto de la inversión Digital en la rentabilidad no es instantáneo. Este estudio asume un período de tres años de implementación Digital para el Grupo AMD, pero el tiempo óptimo para que una tecnología alcance su máximo potencial de ROI puede variar.

Causalidad versus Correlación: Aunque el diseño comparativo intenta aislar el efecto Digital, es difícil establecer una causalidad pura. El mejor rendimiento del Grupo AMD podría estar influenciado por otros factores no medidos (mejor gestión general, mayor capital disponible, cultura de innovación).

Confidencialidad de los Datos: La recolección de métricas financieras sensibles (como el CTL detallado) a menudo se ve limitada por las políticas de confidencialidad de las empresas, lo que puede obligar al uso de rangos o métricas proxy.

Definición de Madurez Digital: La clasificación de la madurez Digital se basa en un conjunto predefinido de tecnologías. La verdadera madurez es un constructo multidimensional que también incluye la cultura y la gobernanza de datos, aspectos que son difíciles de cuantificar plenamente en una encuesta estandarizada.

Discusión de Implicaciones y Futuras Líneas de Investigación, conexión de los Hallazgos Esperados con la Literatura, los resultados esperados de este estudio refuerzan y amplían el consenso académico sobre el valor estratégico de la digitalización logística. La literatura previa ha enfatizado el potencial de tecnologías como el IoT para mejorar la visibilidad y la IA para la optimización.





Nuestros hallazgos esperados vinculan directamente la visibilidad generada por la tecnología Digital a una mayor rentabilidad a través de dos caminos:

Reducción del Riesgo y Costo: Una mayor visibilidad en tiempo real permite una gestión proactiva de las excepciones, minimizando los costos de emergencia (envíos acelerados, penalizaciones).

Aumento del Valor para el Cliente: La visibilidad permite una comunicación precisa con el cliente sobre el estado del pedido, transformando un evento estresante (la espera de un envío) en un momento de servicio de valor agregado. Esta mejora en la calidad del servicio logístico, potenciada por lo Digital, es el corazón del marketing logístico moderno.

El hallazgo esperado de una correlación positiva entre la madurez Digital y la métrica OTIF es crucial. OTIF no solo es una métrica de eficiencia interna, sino la manifestación tangible de la promesa de marketing logístico al cliente. Un OTIF consistentemente alto, facilitado por sistemas Digitales de planificación y ejecución, posiciona a la logística como un diferenciador competitivo y un impulsor de la rentabilidad a largo plazo a través de la retención de clientes.

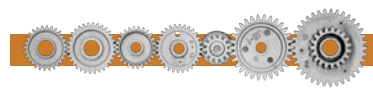
Implicaciones Prácticas y Gerenciales. Los resultados, si se alinean con las expectativas, tendrán implicaciones profundas para la toma de decisiones gerenciales:

Inversión Estratégica: Las empresas deben dejar de ver la inversión Digital en logística como un costo operativo y empezar a verla como un habilitador estratégico de la rentabilidad. El estudio proporcionará datos concretos para justificar el ROI de sistemas avanzados, especialmente aquellos que impactan directamente la interacción con el cliente (por ejemplo, aplicaciones de seguimiento en tiempo real).

Integración Funcional: La adopción de tecnologías Digitales exige la ruptura de silos. Las empresas deben integrar sus equipos de Marketing, Ventas y Logística, utilizando una plataforma de datos Digital común. La previsión de la demanda asistida por IA no solo debe informar la gestión de inventario, sino también las campañas de marketing y la fijación de precios.

Desarrollo de Talento: Se debe priorizar la adquisición y el desarrollo de talento con competencias en ciencia de datos y gestión de sistemas Digitales complejos. El mejor software no puede compensar la falta de personas capaces de interpretar los insights de datos y tomar decisiones logísticas estratégicas.

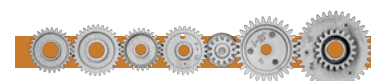
En conclusión, la inversión en tecnología Digital no es opcional en el marketing logístico moderno. Es la palanca indispensable para gestionar la complejidad, superar las expectativas de los clientes y, fundamentalmente, asegurar una rentabilidad sostenible en el dinámico mercado global. Los datos y los sistemas inteligentes han transformado la logística de una función de apoyo a un centro estratégico de valor.





REFERENCIAS

- Calatayud, A. y Katz, R. (2019). Cadena de suministro 4.0: Mejores prácticas internacionales y hoja de ruta para América Latina. Cadena de Ministros 4.0: Mejores Prácticas Internacionales y Hoja de Ruta Para América Latina .<https://doi.org/10.18235/0001956>
- Díaz, RM (2021). Estado de la ciber seguridad en la logística de América Latina y el Caribe. CEPAL. <https://hdl.handle.net/11362/47240>
- Flores, F. y Cossio, E. (2021). Aplicaciones, enfoques y tendencias del internet de las cosas (IoT): revisión sistemática de la literatura. *Revistas académicas*, 13(9), 568–577. <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1020/543>
- Flórez-Oviedo, NE, & López-Hincapie, E. (2023). Evolución de la logística de la última milla: Avances y desarrollo. *Ingeniería Industrial* , 44 (2). <https://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/1207>
- García-Quilachamin, W., Herrera-Tapia, J., Wellington Ayoví-Ramírez, M., Piloza - Pin,K., Carlos Sendón -Varela, J., & Alcívar-Heredia, I. (2021). 5G y el Internet de las Cosas: Revisión Sistemática. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información*, 24, 238-253.<https://www.proquest.com/openview/f46ca4e91037bafc44bcdaed5c9b9041/1?pq-sitio=original=gscholar&cbl=1006393>
- González-Hernández, IJ, Ortega-Palma, B., Vera - Marquéz, A., Hernández-García, R., & Zuno-Silva, J. (2020). Un vistazo a la arquitectura de un sistema inteligente de Administración de inventarios basada en tecnologías de la Industria 4.0. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico de La Escuela Superior Ciudad Sahagún* , 7 (14), 1 – 7. <https://doi.org/10.29057/ESCS.V7I14.5584>
- Ibáñez, T., & Bulla, M. (2021). Industria 4.0 y su aplicación en las operaciones logísticas. *Universitaria Agustiniiana*.





LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE ENTREGA DE CONTENEDORES LLENOS DE IMPORTACIÓN EN LOS RECINTOS FISCALIZADOS DEL PUERTO DE VERACRUZ

MBA Mercado Herrera Alba

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

MC Medina Sánchez Roberto Ángel

Universidad Veracruzana
romedina@uv.mx

DRA. Del Cueto Espejo Elizabeth

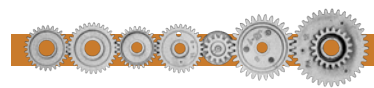
Universidad Veracruzana
edelcueto@uv.mx

DR. Figueroa Duarte Juan Francisco

Universidad Veracruzana
jufigueroa@uv.mx

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se refiere La calidad en el servicio dentro de la cadena logística portuaria se ha consolidado como un elemento estratégico para la competitividad del comercio exterior. En el Puerto de Veracruz, uno de los principales puntos de entrada y salida de mercancías del país, la eficiencia y confiabilidad en la entrega de contenedores llenos de importación en los recintos fiscalizados resulta decisiva para garantizar el flujo continuo de operaciones, reducir tiempos de estancia y evitar costos adicionales para los usuarios. Cada fase del proceso desde el arribo del buque, la maniobra de descarga, el manejo documentario y el traslado interno, hasta la entrega final del contenedor al importador o su representante requiere coordinación precisa, cumplimiento normativo y altos estándares de atención al cliente. En este contexto, la calidad del servicio no se limita únicamente a la rapidez o puntualidad, sino que abarca factores como la seguridad en la maniobra, la trazabilidad del contenedor, la integridad de la mercancía, la claridad en la comunicación con los usuarios y la capacidad de respuesta ante eventualidades operativas. Cuando estos componentes se gestionan con eficiencia, los recintos fiscalizados fortalecen su desempeño, generan confianza entre los actores del comercio exterior y contribuyen al posicionamiento del puerto como un nodo logístico competitivo a nivel nacional e internacional.





Por ello, analizar la importancia de la calidad en la entrega de contenedores llenos de importación en los recintos fiscalizados del Puerto de Veracruz constituye un ejercicio fundamental para comprender las oportunidades de mejora, los retos operativos y el impacto directo que estas prácticas tienen sobre la economía, la satisfacción del usuario y la fluidez del comercio marítimo.

PROBLEMÁTICA

El incremento en el volumen de mercancías que ingresan al país mediante el Puerto de Veracruz ha exigido una mayor capacidad operativa por parte de los recintos fiscalizados, especialmente en el manejo y entrega de contenedores llenos de importación. Sin embargo, pese al desarrollo tecnológico y a la infraestructura existente, persisten dificultades que limitan la eficiencia del servicio y afectan la experiencia de los usuarios del comercio exterior. Entre los problemas más recurrentes se encuentran los tiempos prolongados de liberación y entrega de contenedores, ocasionados por retrasos documentales, saturación operativa, falta de coordinación entre actores logísticos y deficiencias en la planificación interna de los recintos fiscalizados. Estas demoras incrementan costos para los importadores, generan congestión en patios, elevan los días de almacenamiento y reducen la competitividad logística del puerto.

Adicionalmente, la calidad del servicio puede verse afectada por factores como fallas en la comunicación con los usuarios, escasa trazabilidad en tiempo real, limitaciones en la disponibilidad de equipo de manejo, así como la ocurrencia de daños o incidencias que comprometen la integridad de la carga. Cuando estos elementos no se gestionan adecuadamente, se generan insatisfacciones, reclamos y disminución de confianza en los servicios portuarios.

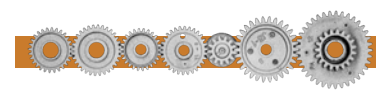
Dado que el Puerto de Veracruz es una pieza clave en la cadena logística mexicana, estas problemáticas no solo impactan a los importadores, sino también al comercio nacional e internacional, provocando pérdidas económicas, menor eficiencia operativa y percepción negativa del puerto frente a otros corredores logísticos.

Por lo tanto, se vuelve necesario analizar de manera profunda cómo la calidad en el servicio de entrega de contenedores llenos de importación influye en la eficiencia operativa, identificar los factores que generan deficiencias y proponer estrategias de mejora que fortalezcan el desempeño de los recintos fiscalizados en beneficio del comercio exterior.

JUSTIFICACIÓN

La creciente dinámica del comercio internacional ha convertido al Puerto de Veracruz en uno de los nodos logísticos más relevantes de México, lo que ha incrementado significativamente el flujo de contenedores de importación que requieren una gestión eficiente dentro de los recintos fiscalizados. En este contexto, la calidad del servicio en la entrega de contenedores llenos se vuelve un factor determinante para garantizar la continuidad operativa, reducir costos logísticos y asegurar la satisfacción de los usuarios que dependen del puerto para el ingreso de mercancías al país.

La importancia de esta investigación radica en que permite analizar y comprender los elementos que intervienen en la calidad del servicio, tales como tiempos de entrega, integridad de la carga, capacidad operativa, infraestructura, trazabilidad y atención al cliente. Estudiar estos factores permitirá identificar áreas de oportunidad y plantear estrategias que fortalezcan la eficiencia de los procesos, lo que se traduce en una mejora integral para el comercio exterior y para el posicionamiento del puerto a nivel nacional e internacional.





Asimismo, perfeccionar los servicios ofrecidos por los recintos fiscalizados no solo beneficia a los importadores, sino que impacta de forma directa en la competitividad del país, ya que una operación portuaria ágil y confiable reduce tiempos logísticos, evita costos por demoras y genera mayor certeza en la movilización de mercancías. Por ello, esta investigación resulta pertinente y necesaria, al contribuir con información y propuestas que impulsen la optimización de los servicios logísticos y aduaneros dentro del puerto.

Finalmente, el desarrollo del presente estudio permitirá fundamentar la necesidad de implementar estándares de calidad, tecnologías de control y mecanismos de mejora continua que fortalezcan el desempeño operativo. El conocimiento generado servirá como referencia para autoridades, operadores logísticos, agentes aduanales y usuarios, favoreciendo la toma de decisiones, la innovación en procesos y el crecimiento económico regional.

OBJETIVO

Analizar la importancia de la calidad en el servicio de entrega de contenedores llenos de importación en los recintos fiscalizados del Puerto de Veracruz, identificando los factores operativos, logísticos y administrativos que influyen en la eficiencia del proceso y en la satisfacción del usuario.

Objetivos Específicos

- Evaluar los tiempos y procedimientos involucrados en la entrega de contenedores llenos de importación.
- Identificar los indicadores de calidad más relevantes en el servicio logístico portuario.
- Proponer estrategias de mejora para optimizar la operación y fortalecer la experiencia del usuario y del importador.

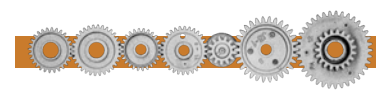
MÉTODO

Para desarrollar el presente trabajo de investigación sobre la importancia de la calidad en el servicio de entrega de contenedores llenos de importación en los recintos fiscalizados del Puerto de Veracruz, se empleará un enfoque metodológico cualitativo con el propósito de obtener un panorama integral en el proceso operativo y del nivel de servicio que se ofrece a los usuarios. El diseño de la investigación será no experimental, transversal y descriptivo, dado que no se manipularán variables dentro del entorno operativo real, sino que se observarán, analizarán y registrarán los procesos existentes en el momento en que se desarrolla el estudio.

Esto permitirá identificar patrones, tiempos, fallas recurrentes, niveles de satisfacción y factores que influyen en la calidad de la entrega de contenedores llenos en los diversos Recintos Fiscalizados del Puerto de Veracruz.

En la fase cualitativa se realizarán entrevistas semiestructuradas a personal administrativo y operativo del recinto fiscalizado para conocer a profundidad los procedimientos internos, las limitaciones operativas, el uso de tecnologías y los factores que influyen directamente en la calidad del servicio. Además, se llevará a cabo observación directa en el área de operación para examinar el flujo real del contenedor desde su ingreso hasta su entrega al usuario final. El trabajo también incluirá un análisis documental basado en normativas, informes operativos, estadísticas portuarias y antecedentes teóricos relacionados con logística, comercio exterior y gestión de calidad en servicios portuarios.

El método seleccionado facilitará la comprensión de cómo se desarrolla actualmente la entrega de contenedores llenos de importación en los recintos fiscalizados del Puerto de Veracruz, así como la





identificación de los factores que fortalecen o deterioran la calidad del servicio, generando una base objetiva para proponer estrategias de mejora continua.

MARCO TEÓRICO

El Puerto de Veracruz continúa expandiendo su infraestructura con la construcción del Nuevo Puerto, un proyecto de ampliación que permitió incrementar la capacidad de manejo de carga, mejorar áreas especializadas, ampliar terminales y optimizar la logística marítima y terrestre. Este crecimiento respondió al aumento del comercio global, la estandarización del contenedor y la necesidad de recintos fiscalizados preparados para atender mayor volumen en menor tiempo. Actualmente, el Puerto de Veracruz es uno de los principales motores logísticos del país. Su evolución histórica refleja la adaptación continua a las demandas del Comercio Internacional, consolidándose como un punto clave para el flujo de mercancías y la competitividad económica nacional considerando la importancia del crecimiento portuario; el presente trabajo de investigación, estudia y analiza la calidad del servicio en la entrega de contenedores llenos de importación en los diferentes Recintos Fiscalizados del Puerto, los servicios de calidad es un elemento que se consigue tomando en cuenta diversos elementos que aporten valor agregado a los Recintos Fiscalizados y a los usuarios; ofrecer un servicio que garantice la calidad y la seguridad en el mismo se convierten en dos variables indispensables para lograr una reducción en errores, dado que tiene la certeza de que todo se ha realizado correctamente, lo cual repercute favorablemente en la satisfacción del cliente y por ende el desempeño de las operaciones realizadas en el Puerto de Veracruz.

Los conceptos y elementos observados y analizados para poder brindar un servicio de calidad en la entrega de contenedores llenos de importación en los Recintos Fiscalizados son los siguientes:

1. Logística portuaria

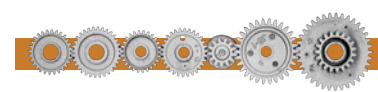
La logística portuaria se refiere al conjunto de actividades, procesos y recursos destinados a gestionar el flujo eficiente de mercancías dentro de un puerto, desde su arribo hasta su entrega al usuario final. Incluye planeación, manejo de carga, almacenaje, coordinación documental y distribución terrestre. Su objetivo es garantizar que las operaciones se desarrollen de manera ágil, segura y rentable, manteniendo la continuidad del comercio exterior. Una logística eficiente disminuye tiempos y costos, y por ende incrementa la competitividad del puerto. Por lo que es muy importante tener una adecuada coordinación entre todos los elementos que forman parte de la logística, dado que para alcanzar altos niveles de desempeño es necesario disponer de servicios en el momento adecuado para lograr una satisfacción en el cliente. Así mismo, el objetivo principal de la logística no solo es satisfacer las necesidades de los clientes, sino de lograr una disminución en los tiempos de entrega.

2. Los recintos fiscalizados

Los recintos fiscalizados son áreas dentro del recinto portuario autorizadas por la autoridad aduanera para el manejo, almacenaje, custodia, carga y descarga de mercancías de comercio exterior. Operan bajo normativas estrictas para garantizar la seguridad, trazabilidad y control fiscal de los bienes. Su función principal es resguardar los contenedores mientras se cumple con las formalidades aduaneras para su liberación. Dentro de ellos se llevan a cabo procesos como verificación, inspección, uso de sistemas aduanales y asignación logística para entrega. (Anexo 22 de las Reglas Generales de Comercio Exterior (RGCE) Ley Aduanera (México))

3. El contenedor como unidad logística

El contenedor es la unidad de transporte estandarizada más utilizada en el comercio internacional. Su diseño permite fácil manipulación, apilamiento y transferencia entre modos de transporte (marítimo, terrestre, ferroviario). Su uso agiliza el manejo y reduce riesgos de daño o pérdida. En los recintos fiscalizados, el contenedor lleno representa mercancía que aún no ha sido nacionalizada, por lo que su entrega implica procesos controlados, seguros y coordinados





4. Calidad en el servicio

La calidad en el servicio se define como el cumplimiento eficiente y oportuno de las necesidades, expectativas y requerimientos del cliente. En contexto portuario, la calidad implica tiempos óptimos de entrega, documentación precisa, comunicación confiable, integridad de la carga, disponibilidad de equipo y personal capacitado. Un servicio de calidad se refleja en la satisfacción del usuario, la reducción de retrasos y la mejora del flujo logístico. Modelos como ISO 9001, ciclo PHVA y mejora continua son utilizados como referencia para evaluar calidad en operaciones

5. La importancia del tiempo logístico

El tiempo es uno de los factores críticos en el manejo portuario. Retrasos en liberación o entrega aumentan costos de almacenaje, generan demoras en la cadena de suministro y afectan el capital operativo del importador. Cuando los tiempos de proceso exceden lo esperado, se produce congestión en patios, saturación de equipos, incremento en costos y pérdida de competitividad frente a otros puertos o nodos logísticos. Por ello, el control temporal es un indicador clave para medir calidad del servicio

6. Trazabilidad y control de operaciones

La trazabilidad es la capacidad de rastrear un contenedor desde su arribo hasta su entrega final. Herramientas tecnológicas como sistemas TOS (Terminal Operating System), RFID, GPS y plataformas aduanales permiten dar seguimiento a la carga y brindar visibilidad al usuario. Una trazabilidad eficiente reduce incertidumbre, mejora la planeación operativa y evita tiempos muertos. La ausencia de monitoreo inmediato puede generar retrasos, duplicación de procesos y fallas en la atención.

7. Atención al usuario en logística portuaria

La atención al usuario es un componente clave en la percepción de calidad. Comprende la claridad en la información, capacidad de resolución, rapidez en respuesta, profesionalismo y disponibilidad de canales de comunicación. Cuando existe comunicación deficiente entre recinto fiscalizado, agencia aduanal e importador, se presentan errores documentales, malinterpretación de trámites y pérdida de tiempo. Por el contrario, una comunicación eficiente permite anticipar requerimientos, evitar demoras y mejorar la experiencia del cliente.

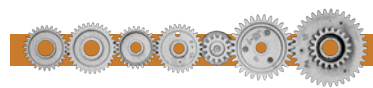
8. Entrega de contenedores llenos de importación

El proceso de entrega de contenedores llenos en recintos fiscalizados involucra actividades como registro en plataformas aduanales, pago de servicios, revisión documental, liberación por aduana, asignación de patio y retiro físico del contenedor. Su eficiencia depende de la coordinación entre aduana, operador logístico, recinto fiscalizado y transportista. Cualquier irregularidad en el flujo documental u operativo repercute en demoras y costos adicionales para el usuario.

9. Relación entre calidad del servicio y competitividad portuaria

La calidad del servicio de entrega incide directamente en la competitividad del puerto. Un servicio eficiente incrementa la rotación de carga, mejora la imagen del puerto y atrae mayor tráfico comercial. Cuando la calidad falla, los usuarios optan por rutas o puertos alternos, afectando ingresos económicos y posicionamiento logístico. En consecuencia, mejorar la calidad del servicio representa una ventaja estratégica que impulsa el crecimiento portuario y fortalece la logística nacional.

El propósito del presente trabajo de investigación, es que con base al análisis y la observación, se pueda identificar y sintetizar las normativas que regulan la operación de Recintos Fiscalizados y el despacho de importación en el Puerto de Veracruz, con foco en los requerimientos que impactan la calidad del servicio de entrega de contenedores llenos (tiempos de entrega, integridad documental, trazabilidad y condiciones de resguardo, se pueda categorizar las disposiciones jurídicas y administrativas vigentes (Reglas Generales de Comercio Exterior Anexo 22) .



**Requisitos normativos que impactan la calidad del servicio de entrega:**

- Autorización y clasificación del recinto (Apéndice / Anexo 22)
- Requisitos del pedimento y de la información complementaria (instructivos Anexo 22)
- Seguridad, custodia y condiciones de almacenaje (normativa aduanera y requisitos)
- Cambios regulatorios y su efecto operativo (modificaciones 2023–2025)

Indicadores sugeridos para medir la calidad del servicio:

Se proponen KPIs cuantitativos y cualitativos, alineados con las exigencias normativas y con posible medición a partir de registros de los diferentes Recintos Fiscalizados / Aduana y Encuestas a usuarios.

1. Dwell time (tiempo promedio de permanencia del contenedor en recinto) días/hours desde arribo a recinto hasta entrega. (Fuente: registros de terminal/aduana).
2. Time-to-release (tiempo desde que se realiza el pedimento hasta la autorización de entrega).
3. % de pedimentos con requerimiento/observación (errores formales) indicador documental.
4. Porcentaje de entregas a tiempo (basado en SLA interno o expectativa del usuario).
5. Número de inspecciones físicas por contenedor y su tiempo promedio.
6. Satisfacción del usuario (encuesta SERVQUAL adaptada: fiabilidad, capacidad de respuesta, comunicación, seguridad/documentación).

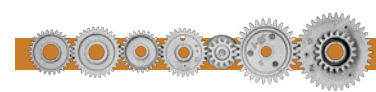
La normativa aduanera (especialmente el Anexo 22 y sus modificaciones) establece requisitos detallados que tienen efecto directo sobre la calidad del servicio de entrega de contenedores llenos de importación: desde la exactitud documental hasta la autorización del recinto y la gestión de inspecciones. Para mejorar la calidad se requiere una combinación de cumplimiento estricto de la normativa, automatización de validaciones, capacitación frente a modificaciones regulatorias y un sistema de KPIs que permita medir y corregir cuellos de botella.

CONCLUSIONES

La calidad en el servicio de entrega de contenedores llenos de importación dentro de los recintos fiscalizados del Puerto de Veracruz representa un eje estratégico para el desarrollo logístico y económico del país. A lo largo de esta investigación se pudo observar que el proceso de entrega no solo implica el movimiento físico del contenedor, sino un conjunto complejo de actividades que requieren coordinación eficiente, comunicación clara, infraestructura adecuada y personal capacitado. La experiencia del usuario, el tiempo de liberación y la integridad de la carga se consolidan como indicadores esenciales para evaluar el nivel de calidad del servicio. Los resultados del análisis permiten afirmar que una operación ágil y orientada a la satisfacción del usuario contribuye de manera directa al fortalecimiento de la competitividad del puerto, generando beneficios como la reducción de costos logísticos, mayor rotación de mercancías, disminución de incidencias y posicionamiento favorable frente a otros puertos nacionales e internacionales. Por el contrario, retrasos, deficiencias en la trazabilidad o fallas de comunicación impactan negativamente en la percepción del servicio y en el flujo eficiente del comercio exterior.

Asimismo, se identificó que la mejora continua, la adopción tecnológica y la implementación de estándares de calidad son elementos clave para elevar el desempeño operativo dentro de los recintos fiscalizados. La estandarización de procesos, el uso de plataformas digitales y la supervisión constante son herramientas que permiten minimizar errores, optimizar recursos y garantizar servicio confiable al importador.

En síntesis, se concluye que la calidad en la entrega de contenedores llenos de importación no solo es un requisito funcional, sino una condición determinante para el crecimiento logístico del Puerto de Veracruz. Fortalecer la calidad del servicio implica fortalecer la competitividad nacional, impulsar la economía portuaria y consolidar al Puerto de Veracruz como un referente eficiente dentro del comercio internacional.





REFERENCIAS

- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2025). Ley Aduanera. México.
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público. (s.f.). Anexo 22 de las Reglas Generales de Comercio Exterior — Recintos Fiscales y Fiscalizados. México. Secretaría de Hacienda y Crédito Público
- ASIPONA Sistema Portuario Veracruzano. (2024). Informe institucional / documentos de transparencia sobre servicios portuarios y recintos fiscalizados. Veracruz, México.
- Administración del Sistema Portuario Nacional Veracruz. (2025). Datos estadísticos de movimiento de contenedores — Puerto de Veracruz. Veracruz, México.
- Pantouvakis, A. (2006). Port-Service Quality Dimensions and Passenger Profiles An Exploratory Examination and Analysis.(pp 402–418)

