

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL

César Corona Pacheco
César Omar Mora Pérez
Karla Haydee Ortiz Palafox



ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL

César Corona Pacheco

César Omar Mora Pérez

Karla Haydee Ortiz Palafox



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Estrategias de Gestión y Desarrollo Empresarial

Coordinadores:

César Corona Pacheco

César Omar Mora Pérez

Karla Haydee Ortiz Palafox

Directorio:

Dr. Ricardo Villanueva Lomelí

Rector General

Dr. Héctor Raúl Solís Gadea

Vicerrector Ejecutivo

Mtro. Guillermo Arturo Gómez Mata

Secretario General

Mtro. Luis Gustavo Padilla Montes

Rector del Centro Universitario de Ciencias

Económico Administrativas

Dr. José María Nava Preciado

Secretario Académico

Dr. Gerardo Flores Ortega

Secretario Administrativo

Dr. José Luis Santana Medina

Director de la División de Gestión Empresarial

Dr. César Omar Mora Pérez

Jefe del Departamento de Administración

Comité Editorial

Dra. Edith Rivas Sepúlveda

Universidad de Guadalajara

Dra. Lucila Patricia Cruz Covarrubias

Universidad de Guadalajara

Dr. Marco Tulio Flores Mayorga

Universidad de Guadalajara

Dra. Tania Marcela Hernández

Rodríguez

Universidad de Guadalajara

Dr. Israel Cordero Beltrán

Universidad de Guadalajara

Dr. Rogelio Rivera Fernández

Universidad de Guadalajara

Primera edición 2022

D.R. © 2022, Universidad de Guadalajara

Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas

Coordinación Editorial

Periférico Norte N° 799, Núcleo Universitario Los Belenes,

45100, Zapopan, Jalisco, México.

e-ISBN: 978-607-8796-27-4

Todos los Derechos son reservados. Esta publicación no puede ser reproducida ni en su totalidad o parcialidad, en español o cualquier otro idioma, ni registrada en, transmitida por, un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea mecánico, foto-químico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia, o cualquier otro, inventado o por inventar, sin permiso expreso, previo y por escrito del autor.

Hecho en México / Made in Mexico

Este libro fue dictaminado mediante proceso doble ciego por investigadores especialistas reconocidos a nivel nacional e internacional, miembros del Sistema Nacional de Investigadores.

Contenido

Prologo	5
---------------	---

Primera parte: estrategias de gestión y desarrollo de Pymes

El emprendedor que no se convierte en empresario: microempresas mexicanas.....	9
<i>Oscar Alejandro Castellanos Marin, Zaira Itzel Guerra Torres, Haleine López Cueva</i>	
Gestión y estrategia: proceso de evaluación financiera de un proyecto.....	19
<i>Alondra Selene Ochoa García, Citlali Miroslava Ayala Herrera</i>	
La simulación de la Responsabilidad Social Empresarial.....	29
<i>Héctor Manuel Valenzuela Ávila, Aida Aldrete Olmedo</i>	
La Responsabilidad Social Empresarial como factor en el crecimiento de las empresas en México	35
<i>Luis Enrique Cortés Cruz, Janette Alejandra Figueroa Guzmán, María Fernanda Gutiérrez González</i>	

Segunda parte: estrategias de género, gestión humana y del conocimiento

Implicaciones del estrés laboral en mandos medios de las Pymes (Pequeñas y Medianas Empresas) mexicanas.....	45
<i>Adriana Cabrera Gómez, Miriam Triana Olmedo</i>	
Factores que influyen en la rotación de personal en el sector hotelero en México.....	55
<i>Bryan Alejandro Flores Banda, Jennifer Montserrat Rodríguez Hernández, Alizda Livier Cortes Franco</i>	
Las discapacidades y su inclusión en el mercado laboral en el estado de Jalisco.....	65
<i>Carolina Montserrath López Carrasco, Daniela Guadalupe Maldonado Vadillo, Karina Ivonne Venegas Rodarte</i>	
Factores que influyen en el estrés de los estudiantes universitarios en México.....	77
<i>Laura Wendolyne Herrera de la Torre, Samuel Lizardo Medina, Laura Estela Rivera Hernández</i>	

Tercera parte: gestión financiera, competitividad y productividad

Impuesto digital: ¿Un nuevo impuesto para la industria del Streaming o para la sociedad mexicana?	93
<i>Jaime Antonio Montes Avalos, Christian Fabián Muñoz de la Paz, Andrea Deni Ríos Muñoz, Carlos Javier Solís Reyes</i>	

Prólogo

El presente libro es un compendio de trabajos desarrollados por alumnos del Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas de la Universidad de Guadalajara, coordinado por el Dr. César Corona Pacheco, el Dr. César Omar Mora Pérez y la Dra. Karla Haydee Ortiz Palafox. El objetivo de este trabajo es la vinculación de los estudiantes con la investigación, así como el desarrollo de nuevas estrategias que permitan el fortalecimiento de las empresas e incrementen su competitividad.

En la primera parte, denominada “Estrategias de Gestión y Desarrollo de Pymes” se incluyen los siguientes trabajos: “El emprendedor que no se convierte en empresario: microempresas mexicanas” de Oscar Alejandro Castellanos Marín, Zaira Itzel Guerra Torres, y Haleine López Cueva, en el que se analiza el panorama general de las Pymes en México, así como los obstáculos a los que se enfrentan los emprendedores mexicanos para lograr convertirse en empresarios. En “Gestión y estrategia: proceso de evaluación financiera de un proyecto” de Alondra Seline Ochoa García y Citlali Miroslava Ayala Herrera se habla sobre la aplicabilidad y estructura del proceso de evaluación financiera de proyectos, en las empresas: los tipos de proyectos de inversión que existen, fortalezas y debilidades, con el objetivo de demostrar la importancia de implementarlos en las organizaciones.

En “La simulación de la Responsabilidad Social Empresarial” de Héctor Manuel Valenzuela Ávila y Aida Aldrete Olmedo, se busca dar a conocer lo que implica ser una Empresa Socialmente Responsable en México, resaltando la diferencia entre la distinción y la certificación de las mismas. Y en el artículo “La Responsabilidad Social Empresarial como factor en el crecimiento de las empresas en México” Luis Enrique Cortés Cruz, Janette Alejandra Figueroa Guzmán, y María Fernanda Gutiérrez González, evalúan el resultado que se obtiene de implementar prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en México con la finalidad de que las empresas conozcan los beneficios de implementar estas prácticas.

Por otro lado, en la segunda parte, “Estrategias de Género, Gestión Humana y del Conocimiento” se incluyeron los trabajos: “Implicaciones del estrés laboral en mandos medios de las Pymes (Pequeñas y Medianas Empresas) mexicanas” de Adriana Cabrera Gómez y Miriam Triana Olmedo, en el cual, se pretende conocer e identificar las causas y efectos que presenta el estrés laboral en los mandos medios de las Pymes en México, y si esto es considerado por los microempresarios. Y “Factores que influyen en la rotación de personal en el sector hotelero en México” de Bryan Alejandro Flores Banda, Jennifer Montserrat Rodríguez Hernández, y Alizda Livier Cortes Franco, en el que se describen y analizan los principales factores que provocan la rotación de personal en el sector hotelero en México.

En “Las discapacidades y su inclusión en el mercado laboral en el estado de Jalisco” de Carolina Montserrath López Carrasco, Daniela Guadalupe Maldonado Vadillo, y Karina Ivonne Venegas Rodarte, se busca identificar la importancia de la inclusión de personas

con discapacidad en el mercado laboral en el estado de Jalisco para demostrar que se pueden generar nuevas y mejores condiciones para las personas con discapacidades, en empresas del sector público y privado. Y en “Factores que influyen en el estrés de los estudiantes universitarios en México” de Laura Wendolyne Herrera de la Torre, Samuel Lizardo Medina, y Laura Estela Rivera Hernández, el objetivo es identificar los principales factores que generan estrés en los alumnos, a través de un estudio realizado a 60 alumnos de la Universidad de Papaloapan.

Finalmente, en la tercera parte “Gestión Financiera, Competitividad y Productividad” se incluye el artículo “Impuesto digital: ¿Un nuevo impuesto para la industria del Streaming o para la sociedad mexicana?” de Jaime Antonio Montes Avalos, Christian Fabián Muñoz de la Paz, Andrea Deni Ríos Muñoz, y Carlos Javier Solís Reyes en el que se busca identificar el actor principal afectado por el nuevo impuesto digital en México en el año 2020 con un enfoque en las plataformas de streaming.

Dr. César Corona Pacheco
Coordinador

PRIMERA PARTE

Estrategias de gestión y desarrollo de Pymes

El emprendedor que no se convierte en empresario: microempresas mexicanas

Oscar Alejandro Castellanos Marín¹

Zaira Itzel Guerra Torres

Haleine López Cueva

Resumen

Este trabajo analiza el panorama general de las Pymes en México y los obstáculos que atraviesa el emprendedor mexicano para convertirse en empresario. La información utilizada es principalmente encuestas realizadas por instituciones públicas y privadas; sus interpretaciones son los mejores datos para descifrar los problemas que enfrentan estas empresas, al tratarse de organizaciones con fines de lucro, los datos cuantitativos que proporcionan encuestas, boletines de gobierno, y portales que interpretan esta información son los más confiables para esta investigación. El presente trabajo analiza el problema por el cual los emprendedores no llegan a ser empresarios en la zona geológica de México, la propuesta originalmente se planeó analizar la zona Metropolitana en Jalisco, pero la falta de información limitó dicha propuesta y se tuvo que optar por expandir la zona geológica. A través de este análisis se concluyó que las pequeñas y medianas empresas generalmente no evolucionan debido al poco conocimiento financiero por parte del dueño, por lo cual es necesario comenzar a cambiar la cultura emprendedora en México y que al escuchar la palabra emprendedurismo se relacione directamente con la palabra crecimiento.

Palabras clave: Economía del comportamiento basada en micro; Organización de la empresa y estructura del mercado; Papel y efectos de los factores psicológicos, emocionales, sociales y cognitivos en la toma de decisiones en los mercados financieros [Neuro financiamiento].

Introducción

El estudio a profundidad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes) es de suma importancia ya que son la columna vertebral de la economía del mundo, su existencia es necesaria para una estabilidad económica, al ser las mayores generadoras

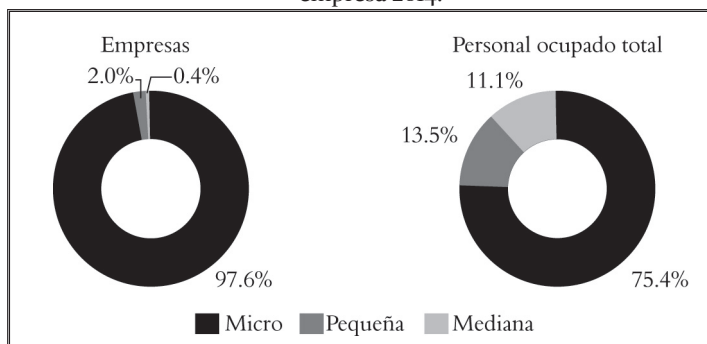
1. Estudiantes del programa educativo de la Licenciatura en Administración del Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas de la Universidad de Guadalajara.

de empleo de gran parte del país, tanto en desarrollo como industrializados, sólo en México, y según datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), a través de la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE, 2016) existen más de 4.2 millones de empresas de las cuales poco menos de 4.05 millones corresponden a MiPymes con las cuales se aporta el 42% del Producto Interno Bruto (PIB) y generan alrededor del 78% del empleo en el país. Con estas simples estadísticas nos podemos dar cuenta que el crecimiento de la economía mexicana dependerá en gran medida de cómo pueda hacer que estas unidades económicas sean rentables y crezcan tanto en tamaño como en capital.

Ahora bien, primeramente, es necesario entender la principal diferencia entre emprendedor y empresario, Furnham (1995) menciona que un empresario es un individuo que establece y maneja los negocios con el propósito principal de obtener ganancias y de crecer. El emprendedor se caracteriza principalmente por mostrar comportamientos innovadores y por el deseo de emplear estrategias de gestión prácticas. Este concepto nos resalta cómo el emprendedor busca la innovación y un deseo individual y empresario busca las ganancias y la estabilidad. En México hay muchos emprendedores, pero pocos empresarios, muchos emprendedores fracasan en su intento de posicionar su negocio y lograr estabilidad y mantener en el mercado una Mipyme a lo largo de los años. La mayoría de las personas que optan por emprender una PYME es porque no tuvieron oportunidad en el sector industrial, no encontraron un empleo o simplemente el salario percibido no les alcanza para las necesidades básicas personales, y en muchos casos, familiares.

El ecosistema de las micro, pequeñas y medianas empresas mexicanas es muy complejo ya que todos los días nacen y mueren decenas de ellas. Esto se puede notar ya que del 2008 al 2014 solo el 1.9% de pequeñas y medianas empresas (Pymes) logró crecer en México (INEGI), y aun cuando las Pymes son una gran oportunidad para que la economía crezca no se les está dando el apoyo necesario, ¿o los emprendedores no lo solicitan? A pesar de que las Pymes ofrecen 8 de cada 10 empleos en México (ver figura

Figura 1. Distribución del número de empresas y del personal ocupado total por tamaño de empresa 2014.



Fuente: ENAPROCE (2016).

1), la mayoría no sobrevivirá hasta el quinto año y este es el ejemplo intangible pero muy visible de la importancia de tener conocimientos administrativos para crear una empresa sostenible económicamente y que tenga herramientas para crecer y especialmente que se sepa utilizar cada oportunidad que se ofrezca para crecer y mantenerse.

Las Pymes en México generan 80% de los empleos actuales, producen más del 36% del Producto Interno Bruto (PIB). Cabe resaltar que 65% de las Pymes en México son de carácter familiar y son de suma importancia para la economía mexicana. (El economista, 2018). Es importante conocer y buscar la manera de cambiar el panorama en México MiPymes y emprendedores y entender el motivo por el cual no logran convertirse en empresarios ni consolidar su empresa, ya que a pesar de las problemáticas es innegable el gran aporte que le ofrecen al país y a las personas.

Revisión literaria

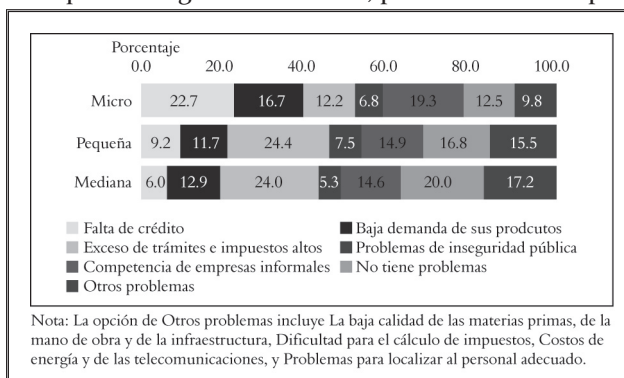
Al finalizar la Segunda Guerra Mundial la Europa Occidental había quedado bastante lastimada y sus empresas no fueron la excepción, la mayoría de las empresas grandes cerraron, la necesidad de reactivar la economía y el empleo llevó a la creación de pequeñas y medianas empresas siendo uno de los pasos que llevó a la Unión Europea a lo que conocemos actualmente, aunado al apoyo que le brindó a esta clase de organizaciones. A nivel mundial la importancia de las MiPymes comenzó a tener más relevancia a partir de los años 70, tomando como ejemplo la caída de 500 grandes empresas en los últimos 25 años en Estados Unidos. Solo en México existen 4'048,543 de las cuales 16,754 son medianas, 79,367 son pequeñas y 3'952,422 son microempresas (ENAPROCE, 2016) las cuales concentran casi a 8 de cada 10 personas con empleo en el país.

Lamentablemente en México las posibilidades de éxito de las MiPymes son, en promedio, de entre 25 y 30%, muy por debajo de la media mundial, que es alrededor de 40%. Y de acuerdo con cifras del INEGI (2014), la esperanza de vida promedio de una empresa recién creada en México es de 7.8 años, además 70% de las empresas cierran antes de cumplir cinco años y apenas el 11% llega a los 20 años de operaciones. También de acuerdo con el INEGI, en el periodo 2004-2008 se pasó de tener una tasa de crecimiento de 3.7% a solamente 1.9% para el lapso 2009-2014.

La falta de crecimiento se debe a diferentes factores, pero uno de los que más destaca, y mencionado y reflejado así en las encuestas de varias instituciones realizadas a las MiPymes a lo largo de los años, es la falta de crédito, ya que principalmente los microempresarios, la consideran como el principal obstáculo para crecer. No obstante, la encuesta del ENAPROCE (2016) menciona que la principal deuda que tienen las MiPymes es con proveedores y no con instituciones bancarias y de préstamo, lo que refleja es que están en busca de sobrevivir y no de crecer (ver figura 2).

Konfio (financiadora online) elaboró el “Reporte de Crédito Pyme”, en donde enumera los 10 errores más comunes que cometen los pequeños empresarios, destacando entre estos: no realizar investigaciones de mercado: al no hacer esto no tienen información sobre mercado en donde se piensa desenvolver lo cual lleva a estrategias de ventas y publicidad inadecuada; otro error que presenta Konfio (2018)

Figura 2. Distribución del número de empresas según la causa principal por la que consideran que sus negocios no crecen, por tamaño de empresa, 2015.



Fuente: ENAPROCE, 2016.

es olvidarse del marketing: la inversión inadecuada del marketing hace que la mayoría de los micro, pequeños y medianos empresarios lo vean como un gasto innecesario; así como el error de precios no competentes en el mercado: está directamente relacionado con la investigación de mercados ya que al no conocer tu público la fijación de precios que hagas muy probablemente sea errónea.

La mayor competencia que tienen las MiPymes es con las empresas transnacionales, las cuales hacen uso de la globalización y los mercados abiertos; las MiPymes mexicanas no aprovechan esta forma de hacer negocio optimizando su crecimiento ya que según Mx (2015) citado en García-Ramírez et al. (2017), solamente 29% de las Pymes exportan a Canadá y Estados Unidos, otro ejemplo de lo mencionado es lo que el Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM) publicó en un artículo en marzo del 2018 donde menciona que en el caso de las empresas manufactureras, en el caso de la exportación de los 303,831 millones de dólares que se reportaron por este concepto, sólo el 5.4% fue realizado por MiPymes.

Es importante tomar en cuenta que del universo de MiPymes en México la microempresa representa el 97.6% de ellas y concentran el 75.4% del empleo (ENAPROCE, 2016) también es la que presenta más obstáculos y menos apoyo recibe, de esta manera en este trabajo se hará un análisis y estudio principalmente en la microempresa y los principales problemas a los que se enfrenta, desde su confirmación hasta las oportunidades desaprovechadas que pudieran ayudarlas a crecer.

La encuesta ENAPROCE (2016) muestra que las microempresas mencionan como principal obstáculo para crecer la falta de crédito, pero también menciona que el 66.8% no aceptaría un crédito bancario, entre las principales razones destacan no tener confianza en los bancos, además de que consideran que el crédito es caro. Este último punto se puede sustentar con el estudio realizado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) "Financiamiento de Pymes y emprendedores 2018: un marcador de la OCDE" en el cual resalta que el tipo medio de

interés cobrado a las Pymes descendió durante el 2016 en 30 de los países analizados dentro de los cuales no se encuentra México.

Postura

Tomando en cuenta las estadísticas, el principal problema que manejan para las microempresas es la falta de crédito y la globalización, pero un aspecto que no se evalúa es la formalización organizacional de las MiPymes. El conocer y entender mejor la importancia que tiene la formalización organizacional ayudará a las microempresas y a los nuevos emprendedores a tener una visión más clara de dónde quieren llegar y cómo lo lograrán.

Los estragos de la falta de educación financiera se ven clara en la encuesta del ENAPROCE (2016), que como ya se mencionó la mayoría de las Pymes usan los créditos para pagar deudas a proveedores y no para el crecimiento, con ello podemos darnos cuenta de que es precisamente una mala estrategia por parte de las mismas por lo que entendemos que no cuentan con una visión de la empresa y simplemente trabajan para sobrevivir.

Creemos que la perspectiva de cuidar la cultura organizacional, creando una formalización y estructuración en la misma, logrará una mejora radical en todos los problemas mencionados anteriormente en este documento (algunos mencionados son: desconocimiento de un crédito y mala utilización, no tener marketing de calidad) y permitirá intentar nuevas estrategias y acciones que apunten a una evolución natural, tanto de los emprendimientos como de las MiPymes, hacia su permanencia en el tiempo, hacia su sana y creciente productividad y hacia su consolidación como empresas sólidas y generadoras de vida y de bienestar en las comunidades, logrando que los emprendedores creadores de nuevas ideas puedan convertirse en empresarios yendo más allá de ideas, utilizando estrategias reales y medibles para así hacer que toda su estructura organizacional funcione de acuerdo a su filosofía, por ello creemos que una adecuada educación financiera y estratégica aportaría herramientas para que funcionen en sintonía todos los colaboradores de cualquier nivel estructural.

Metodología

El presente trabajo analiza el problema por el cual los emprendedores de microempresas no llegan a ser empresarios en la zona geológica de México y se analizan los principales problemas de las MiPymes para lograr mantener la misma durante años. Para la realización del estudio de la microempresa primero se realizó de forma Histórico-Comparativo en donde a través de datos secundarios como encuestas y documentos de recopilación con lo cual se realizará una comparación entre las estadísticas verificando los años y los cambios culturales de las empresas. Se crea un diálogo entre autores. En la segunda parte se complementa dicho diálogo con una postura de autoría propia dando como resultado una idea que da a una discusión.

Resultados

A través del análisis de las diferentes posturas, estadísticas se pudo destacar los siguientes enunciados que reflejan mejor la situación general de las MiPymes en México:

- En México existen 16,754 empresas medianas, 79,367 pequeñas y 3'952,422 microempresas.
- Las posibilidades de éxito de las MiPymes en México son, en promedio, de entre 25 y 30 por ciento.
- La esperanza de vida promedio de una empresa recién creada en México es de 7.8 años, además 70% de las empresas cierran antes de cumplir cinco años.
- La falta de conocimiento para la utilización de crédito es la razón más comentada por las Pymes por la cual no crecen sus negocios.
- Las MiPymes mexicanas no aprovechan la globalización ni el mercado abierto.
- Al revisar esta información podemos definir algunas generalidades que afectan al crecimiento y estabilidad de este tipo de empresas las cuales podríamos englobar en 3 aspectos, mercado, financiamiento o liquidez, y estructura organizacional.

El primer aspecto, mercado, un importante obstáculo que enfrentan ya que en un mercado globalizado y tan competitivo las MiPymes parecen no comprenderlo. Konfío (financiadora online) elaboró el “Reporte de Crédito Pyme”, en donde enumera los 10 errores más comunes que cometen los pequeños empresarios, tomando en cuenta el mercado destaca el primer error: No realizar investigaciones de mercado: al no hacer esto no tienen información sobre mercado en donde se piensa desenvolver lo cual lleva a estrategias de ventas y publicidad inadecuada. El error número siete que presenta Konfío (2018) es: Olvidarse del marketing: la inversión inadecuada del marketing hace que la mayoría de los micro, pequeños y medianos empresarios lo vean como un gasto innecesario. Y el error número nueve Precios no competentes en el mercado: está directamente relacionado con la investigación de mercados ya que al no conocer tu público la fijación de precios que hagas muy probablemente sea errónea.

Otro problema que enfrentan con el mercado es la competencia informal ya que según datos de la encuesta ENAPROCE (2016) esta es la segunda causa que mencionan los empresarios como obstáculo para crecer, la otra competencia que tienen las MiPymes es con las empresas transnacionales las cuales hacen uso de la globalización y los mercados abiertos cosa que no aprovechan ya que de acuerdo con Mx (2015) citado en García-Ramírez et al. (2017) solamente 29% de las Pymes exportan a Canadá y Estados Unidos, otro ejemplo de esto lo menciona el Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM) en un artículo publicado en marzo del 2018 donde menciona que en el caso de las empresas manufactureras en el caso de la exportación de los 303,831 millones de dólares que se reportaron por este concepto, sólo el 5.4% fue realizado por MiPymes.

El segundo gran obstáculo que enfrentan las MiPymes es el financiamiento y liquidez. Un análisis de la consultora Salles Sainz Grant Thornton detectó que los principales aspectos que impiden la permanencia y crecimiento de las Pymes: la

escasez de capital es mencionada por el 99% de los empresarios. Konfio (2018), a través del “Reporte de Crédito de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en México” pudo definir que la necesidad de crédito es uno de los principales obstáculos ya que siete de cada diez empresarios y emprendedores señalan que la falta de acceso a crédito es la principal limitante de su crecimiento, también encontró que la falta de capital limita el crecimiento según mencionan los empresarios y emprendedores. A través de este mismo reporte Konfio (2018) elaboró una lista de los errores de las MiPymes el financiamiento se refleja en los puntos cinco y seis, el punto seis menciona: Búsqueda inadecuada de financiamiento, ya que generalmente piden préstamos personales y se endeudan ante instituciones sin tomar en cuenta y hacer comparaciones en las tasas de interés. Y el punto seis es: No contar con plan financiero, las MiPymes no conocen bien sus costos y gastos afectando la perspectiva del negocio haciendo que actúen sin pensar en el momento de solicitar créditos.

El portal Finanzas Prácticas de Visa también coincide en el punto sobre la búsqueda de financiamiento adecuado y menciona que las empresas no piensan en los momentos de crisis que puede llegar a pasar la organización en el futuro y gastan su capital desde el inicio. La encuesta ENAPROCE (2016) muestra que las microempresas mencionan como principal obstáculo para crecer la falta de crédito, pero también menciona que el 66.8% no aceptaría un crédito bancario, entre las principales razones destacan no tener confianza en los bancos, además de que consideraron que el crédito es caro.

El último obstáculo, y el cual se analizó con mayor profundidad en este trabajo, es la estructura organizacional. La encuesta ENAPROCE (2016) es su pregunta “¿Cuál es la causa principal por la cual consideran que sus negocios no crecen? No se presenta en el documento como una respuesta representativa algún tema relacionado con la cultura organizacional, pero según la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros (CONDUSEF) la mala administración la causa por la que 43% de las MiPymes mexicanas cierran, este mismo punto lo considera el portal “El seminario” como el tercer gran problema que tiene la MiPyme y como el principal problema que menciona este portal es la “Ausencia de una cultura empresarial” ya que las MiPymes pocas veces se cuestionan ¿Quiénes son? ¿Qué es lo que quieren lograr? ¿Cómo llegar o hacer llegar al cliente? Lo cual conlleva a que no tengan una planeación a futuro y no tengan en mente el expandirse verticalmente no horizontalmente este punto está enteramente ligado con los puntos 2, Falta de análisis estratégico, 5, Creerse todólogo, 9, Ausencia de controles y 10, Falta de planeación que menciona el portal “El seminario”.

El “Reporte de Crédito Pyme”, elaborado por Konfio (2018), el segundo punto que menciona es la falta de planeación, al comenzar los negocios los emprendedores no se fijan metas ni objetivos y si lo hacen generalmente estos no son medible o reales, esto mismo lo menciona en el problema 10, No medir los resultados, la información de ventas, mercadeo, producción y similares que obtienen las MiPymes no la utilizan para hacer análisis para mejorar, y en otras cosas no saben qué hacer con esta información ni cómo analizarla. El portal Finanzas Prácticas de Visa, menciona que el primer problema es No contar con un plan de negocios, el cual de negocios será el que permitirá tener claridad en los aspectos de la empresa y los alcances que podría llegar a tener y de este

punto se derivan la Claridad en tu empresa, saber dónde estás y a donde puedes llegar, lo cual llevara al punto que menciona el portal como otro gran problema Tomar decisiones apresuradas. La consultora Salles Sainz Grant también menciona como obstáculos de las MiPymes No planificar y Falta de visión, aspectos clave para una empresa si se quiere permanecer y crecer en el mercado. Todos estos problemas u obstáculos anteriormente mencionados se pueden ver reflejados por un aspecto más del 65% de las MiPymes en México son empresas familiares.

Conclusiones

Es necesario cambiar la cultura y el concepto que existe de lo que es, significa y conlleva un emprendimiento, para conseguir mejores oportunidades de permanecer en el mercado. Para ello la clave es que al momento de crear una empresa se piense automáticamente en buscar herramientas para lograr el crecimiento esperado. Una preparación administrativa es fundamental para que una empresa crezca y se mantenga con vida en el mercado, además, esta preparación permitirá identificar oportunidades más rápido. Las Pymes deberían ver la globalización y el mercado abierto como una forma de crecimiento.

No basta con emprender un negocio, sino que el emprendedor debe preocuparse por capacitarse y lograr tener el conocimiento necesario para poder aportar a su empresa una cultura organizacional y financiera adecuada, esto implica un reto ya que en México hace falta fomentar una educación mucho más preparada para consolidar una empresa. Es fundamental que conozcan los lugares donde pueden obtener préstamos con tasas bajas y que les favorezcan de acuerdo con sus metas ya establecidas; quitar el miedo a la sociedad y la idea errónea que un préstamo es una deuda ya que utilizándolo adecuadamente puede ayudar a una empresa a crecer y obtener liquidez y rentabilidad, se puede utilizar cómo una estrategia fiscal favorecedora para las MiPymes.

El empresario debe contemplar tener un buen equipo de trabajo, una buena estructura organizacional antes planeada adecuadamente donde divida los departamentos y escoja bien al jefe de cada departamento, porque si bien un emprendedor no puede ser todólogo una buena planeación de las estrategias de la empresa, de cada departamento, y de sus colaboradores es fundamental para que logre ser un empresario, esto podría ayudar a que los problemas más recurrentes se eliminen y tener como resultado un marketing adecuado, posicionamiento en otras partes del mundo, utilizar bien las finanzas de la empresa y finalmente convertir la Mipyme en un lugar que perdurará y crecerá a través de los años. Precisamente por eso es muy importante la formalización estructural ya que es la clave para el éxito de la Mipyme y también anticipará cualquier problemática que pueda llegar a suceder en la empresa.

Referencias

- El Economista (2018) Pequeñas y medianas empresas fundamentales para el desarrollo de la economía, Recuperado de <https://www.eleconomista.com.mx/opinion/Pequeñas-y-medianas-empresas-fundamentales-para-el-desarrollo-de-la-economía-20180315-0156.html>
- Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE) 2015. (2016). Recuperado de : https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enaproce/2015/doc/ENAPROCE_15.pdf
- Furnham, A. (1995). *Personalidad y diferencias individuales en el trabajo*. Editorial Pirámide.
- García-Ramírez, O., López-Nube, E. F., Vigueras-Del Ángel, N. E., & Martín-Torres, M. (2017). Análisis de Competitividad de las Pymes mediante un Diagnóstico Organizacional: Estudio de Casos en Hidalgo y Tamaulipas, México. En K. González, L. Morán, & J. Negrón (Eds.). *Los procesos administrativos aplicados a las actividades productivas y de servicios. Tópicos selectos de ciencias administrativas y desarrollo*. (pp. 54-69). Editorial ECORFAN.
- INEGI (2014). Esperanza de vida de los Negocios en México. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/temas/evnm/>
- Konfio. (2018). Reporte de Crecimiento y Crédito Pyme en México | Konfio. [Konfio. https://konfio.mx/reportes-credito-pyme](https://konfio.mx/reportes-credito-pyme)

Gestión y estrategia: proceso de evaluación financiera de un proyecto

Alondra Selene Ochoa García²
Citlali Miroslava Ayala Herrera

Resumen

Este artículo habla sobre la aplicabilidad y estructura del proceso de evaluación financiera de un proyecto en las empresas; el enfoque estará en los aspectos indispensables del modelo, los tipos de proyectos de inversión que existen, sus fortalezas y debilidades, para de esta manera demostrar la importancia de implementarlo en las organizaciones, también, se adentra en las problemáticas que surgen al plantear dicha evaluación con el fin de encontrar diversas maneras de solucionarlo y por último se analizan los beneficios que genera, dando ejemplos y recomendaciones para llevar una mejor estructura. Se utiliza la técnica de observación indirecta, basada en fuentes de investigación. Siendo esto un artículo propositivo que implementa propuesta para facilitar la toma de decisiones logrando estrategias a través de los resultados obtenidos.

Palabras clave: Procesos de Evaluación; Finanzas; Toma de decisiones; Inversión; Estrategia.

Introducción

Analizar la estructura del proceso de evaluación financiera de un proyecto dentro de una empresa es una actividad que sin duda ayuda a tomar decisiones de acuerdo con la factibilidad económica y según su rentabilidad. Se debe tener en cuenta que, para analizar por completo dicha evaluación, primero se necesita entender cómo es que se aplica y conocer los aspectos indispensables del modelo, entre ellos desarrollar sus fortalezas y debilidades.

Este trabajo consiste en estudiar cada paso para demostrar la importancia de implementar una evaluación en un proyecto y de esta manera evitar fallos. De modo que, al tener este objetivo, se desglosan los elementos que incluye, como la determinación de los flujos netos de efectivo, los tipos de proyecto de inversión que existen, su ciclo de vida, algunos métodos específicos para la evaluación financiera, como son el periodo de recuperación, el valor presente/actual neto del proyecto, que suele denominarse VPN

2. Estudiantes del programa educativo de la Licenciatura en Administración del Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas de la Universidad de Guadalajara.

o VAN por sus siglas y finalmente el método de la tasa interna de retorno denominado como TIR.

Estado del arte

La evaluación financiera de un proyecto de inversión “tiene por objeto determinar hasta qué punto las características de un proyecto corresponden a los patrones de uso óptimo económico; reflejan coeficientes numéricos que, expresados como parámetros revelan las ventajas de un proyecto” (Corona y Corona, 2018, p. 150). Como ya se ha mencionado, dicha evaluación busca conocer la rentabilidad económica, es por ello, que después de esta definición se empieza a desglosar cada una de las partes que incluye.

Para comenzar se tiene la determinación de los Flujos Netos de Efectivo: Al evaluar un proyecto cualquiera, antes se debe tener una proyección de los flujos que genera el mismo, los cuales son una medida de las utilidades futuras que el proyecto va a producir, estas dependen de las ventas y las economías futuras, donde intervienen los costos incurridos para el proyecto, ya sean en activos fijos, en capital de trabajo, costos de arranque e imprevistos (Ramírez, 2001).

Donde la información pertinente para calcular los flujos netos es:

1. Análisis marginal, lo que significa determinar lo que cambia con el proyecto y su evaluación consecuente en unidades monetarias.
2. Los flujos monetarios y no los costos contables, donde intervienen los ingresos y egresos que se ocasionan por el proyecto, los cuales se evalúan en el momento y el lugar donde ocurren.
3. Los impuestos, mismos que intervienen en cualquier proyecto y deben ser considerados.
4. El capital de trabajo, que debe incluir aquellas partidas que se modifican al implementar el proyecto.
5. Los efectos externos, estas son las consecuencias externas a la organización que deban considerarse, un ejemplo típico de estos aspectos son las cuestiones ecológicas.
6. Incluir algunos costos opcionales, que, aunque no son desembolsos de dinero en efectivo, sí modifican los flujos netos del proyecto, tal es el caso de la depreciación.
7. Determinar adecuadamente el horizonte del proyecto, esto es la vida física y económica del proyecto y toda variable que sea pertinente, ya sea de tipo político, legal, social o administrativo.
8. La inflación, debe considerarse siempre el efecto inflacionario, el cual por lo general afecta de modo distinto a las diferentes partidas.

Después de tener en cuenta estos pasos, se plantean los tipos de proyectos de inversión que existen según sus tipificaciones y por lo general se clasifican en tres campos (Meza, 2017) refiere que se clasifican:

- Según la categoría. De acuerdo con esta clasificación, los proyectos pueden ser de producción de bienes y de prestación de servicios. Los proyectos de producción de bienes se orientan a la transformación de recursos primarios en productos para el consumo y los proyectos de prestación de servicios satisfacen necesidades humanas utilizando bienes ya producidos por el hombre.
- Según la actividad económica. En este campo los proyectos se clasifican dependiendo del sector económico que atienden.
- Según su carácter y entidad que los promueve. Se clasifican en proyectos de inversión privados (con ánimo de lucro) y proyectos de carácter social. Los proyectos privados se implementan cuando existe una demanda real en el mercado y le otorgan a la entidad que los promueve una rentabilidad que satisface sus expectativas mínimas de rendimiento y los proyectos sociales o de inversión pública tienen como finalidad mejorar el bienestar de una comunidad a través de la prestación de un servicio o del suministro de un bien.

Sin embargo, a pesar de esta clasificación, suelen existir confusiones sobre lo que es un proyecto de inversión, es por ello, que para aclararlo se necesita tomar en cuenta el ciclo de vida que tendrá, el mismo lleva a cabo una sucesión de etapas y en cada una se reduce el grado de riesgo o incertidumbre. Cada etapa representa inversiones; esto significa que la profundidad y extensión de las mismas no debe ir más allá de lo necesario para determinar si es viable continuar o detener el estudio del proyecto.

“La parte importante ocurre cuando un inversionista desea saber si una idea aceptada por él puede materializarse en un proyecto” (Meza, 2017, p.20). Al ponerlo a prueba se empiezan a desglosar las cuatro etapas del ciclo de vida: La primera es la idea: En esta etapa se identifican los problemas que puedan resolverse y las oportunidades de negocio que puedan aprovecharse. La segunda y la más importante es la preinversión; Esta etapa corresponde a todos los estudios que son necesarios realizar antes de tomar la decisión de invertir. Es conocida también como la Formulación y Evaluación del proyecto de inversión (y es sobre la que se realiza este trabajo). Aquí se tiene como propósito principal determinar el monto de la inversión inicial, los ingresos y egresos del proyecto mediante una serie de estudios secuenciales.

La tercera es la inversión: Es la etapa del ciclo del proyecto en la cual se materializan las acciones, que dan como resultado la producción de bienes o servicios y termina cuando el proyecto comienza a generar beneficios. Y, por último, la cuarta es la operación: Esta etapa corresponde a un período permanente de producción de bienes o a la prestación de un servicio. La operación de un proyecto es la concreción de un plan en hechos reales, mediante la movilización de recursos humanos, financieros y logísticos.

De esta manera, al definir el proyecto y sus etapas, se puede continuar la aplicación de la estructura para lograr el proceso de evaluación financiera y así comprobar el objetivo planteado. Dada esta información Corona y Corona (2018) afirman que “una inversión será beneficiosa para el inversor si es capaz de crear valor para este, lo que se logra cuando los beneficios superan a los costos” (p.151).

Es por eso, que se expone el Periodo de Recuperación, este método consiste básicamente en determinar el tiempo necesario para recuperar la inversión inicial del proyecto (como se menciona en la etapa dos del ciclo de vida), el cual si es menor o igual al periodo deseado indica que el proyecto es atractivo. Ross et al. (2000) aseguran que “aun cuando es el método más simple para evaluar un proyecto dado, no toma en cuenta el valor del dinero a través del tiempo”. Por dicha razón es útil para aquellos proyectos donde el aspecto más importante es la liquidez de la compañía.

Seguido, se encuentra el Valor Presente o Actual Neto: Consiste básicamente en medir el excedente resultante al obtener la rentabilidad deseada o exigida después de recuperar toda la inversión, este, también utiliza una tasa de interés igual al costo de los recursos, que por lo regular es la tasa del costo de capital (Sapag, 2007).

Si el valor resultante del VAN es mayor que cero, el proyecto será atractivo; si el VAN es cero, será lo mismo invertir en el proyecto o hacerlo en la propia compañía; y finalmente, si el VAN es menor que cero, quiere decir que el proyecto no es rentable; así mismo, este método nos permite determinar a partir de qué valor del costo del financiamiento el proyecto es atractivo, dando opciones para continuarlo. Por último, está la Tasa Interna de Retorno: Mide la rentabilidad como porcentaje y es la tasa de interés a la cual la sumatoria de todos los flujos del proyecto dan un valor presente igual a cero. Se denomina como interna porque sólo depende de los propios flujos y no de las tasas de interés comerciales o que tengan que ver con instituciones externas (Sapag, 2007).

Para obtener la TIR existen diversas posibilidades, una de ellas es utilizar una hoja de cálculo o por medio de una calculadora financiera, también planteando la ecuación algebraica y resolviendo mediante un método numérico. Una vez obtenida, serán buenos todos los proyectos en los cuales su valor sea superior al costo de los recursos (cuyo valor suele ser el costo de capital), de modo tal que, si la TIR fuese menor al costo de capital, dicho proyecto no será rentable y si la TIR es igual al costo de capital sería indiferente invertir en el proyecto o hacerlo en la propia empresa. Para entender la información, se agrega un ejemplo utilizando lo mencionado: Se tiene el siguiente proyecto a evaluar: un coste inicial de 20.000€ que en los próximos 3 años generará 5.000, 8.000 y 10.000 €, respectivamente.

VAN

Para calcular el VAN, primero se debe saber qué tipo de interés hay. Si no se dispone de esos 20.000€ probablemente se pida un préstamo bancario a un tipo de interés. Si se dispone de estos, se ve qué rentabilidad daría ese dinero en otra inversión, como un depósito de ahorro. Por tanto, se pone que el interés es un 5 %.

Figura 1. Fórmula de VAN. Fuente: elaboración propia.

$$VAN = -A + \frac{Q_1}{(1+k)^1} + \frac{Q_2}{(1+k)^2} + \dots + \frac{Q_n}{(1+k)^n}$$

Figura 2. Fórmula aplicada al ejercicio. Fuente: elaboración propia.

$$VAN = -20.000 + \frac{5.000}{(1 + 0,05)^1} + \frac{8.000}{(1 + 0,05)^2} + \frac{10.000}{(1 + 0,05)^3}$$

$$VAN = -20000 + 4761,9 + 7256,24 + 8638,38 = 656,52$$

De esta forma, se calcula el valor actual de los ingresos anuales, se ha sumado y restado la inversión inicial.

TIR

En el caso del TIR, se ha comentado anteriormente que sería la tasa de descuento la que hace que el VAN se iguale a 0. Por tanto, la fórmula será la del VAN, despejando la tasa de descuento e igualando a 0:

Figura 3. Fórmula de la TIR. Fuente: elaboración propia.

$$0 = -20.000 + \frac{5.000}{(1 + k)^1} + \frac{8.000}{(1 + k)^2} + \frac{10.000}{(1 + k)^3}$$

El ejercicio queda así: TIR = 6,56 % Por tanto, el resultado final es la tasa de interés a partir de la cual el proyecto es rentable. En este caso, esta tasa mínima es de 6,56 %.

Periodo de Recuperación

Si se tienen dos proyectos A y B, el período de recuperación lo da el retorno anual de cada uno de estos, por tanto, se expone lo siguiente:

Figura 4. Periodo de recuperación. Fuente: elaboración propia.

PROYECTO	A	B
Inversión inicial	\$ 600 000	\$ 600 000
Retorno año 1	\$ 300 000	\$ 100 000
Retorno año 2	\$ 300 000	\$ 200 000
Retorno año 3	\$ 100 000	\$ 300 000

Por la técnica del Periodo de Recuperación, el proyecto más interesante es el A, que recupera su inversión el año dos mientras que el B lo hace en tres. Sin embargo, ¿quiere esto decir que el A es más rentable en el tiempo que el B? Por supuesto que no. Como se ha comentado, el Periodo de Recuperación sólo tiene en cuenta el tiempo en el que se recupera la inversión inicial del proyecto; no tiene en cuenta la rentabilidad, ni los valores actualizados mediante la tasa de descuento (Jauregui, 2018).

Como conclusión, se observa un método que no puede ser definitivo a la hora de elegir entre dos proyectos. No obstante, es muy útil combinarlo con otras técnicas para tener una idea preliminar de los tiempos de retorno del desembolso inicial. Al tener clara la aplicabilidad, estructura y los aspectos indispensables del modelo de evaluación financiera, se deduce que los atributos que busca satisfacer este proceso, mediante un proyecto exitoso, son básicamente tres: tiempo, costo y calidad, es por esto que, al analizar toda la información se desarrollan las fortalezas y debilidades del modelo planteado.

Fortalezas:

Dentro de estas, se destaca el conocer si la inversión generará un valor para los accionistas (costo-beneficio). Y muestra desde una perspectiva como determinar la rentabilidad financiera y el flujo de fondo generado dado el proyecto, nombrándolo de otra manera, apoya a observar la capacidad financiera mostrando la rentabilidad de la inversión.

También sirve de base para el control posterior del proyecto, por ejemplo: mejoras en la productividad, reducción de costo o incremento de ingresos. Comparar el costo con los ingresos que genera el proyecto permite tener en cuenta el costo de oportunidad de los fondos (Bertalanffy, 2013).

Por un lado, el estudio que realiza la evaluación financiera sobre la información del proyecto para determinar su situación financiera facilita la selección de proyectos rentables, identifica los valores de costo viendo los beneficios financieros asociados y permite observar por completo un proyecto implementado. Además, esta evaluación selecciona una cadena de recursos escasos como son el factor humano, tiempo, proceso de identificación y organización de recursos, esto para destinar de manera óptima, evaluar la contribución al bienestar económico, y medir el impacto de un proyecto incluyendo la redistribución de ingresos.

Por otro lado, la evaluación financiera de proyectos aporta en la generación de valor corporativo, siendo esta última el objetivo de toda buena gerencia, así como una medida de desempeño empresarial importante. La creación de valor se identifica con la generación de riqueza o utilidad por parte de la compañía en un ejercicio o lapso de tiempo (Martínez, 2011). Por esto, las empresas deben analizar sus decisiones en cualquier ámbito partiendo de si generará valor para la organización y los efectos positivos futuros en los flujos de caja, cabe mencionar que mediante los proyectos se cambia una situación actual a una deseada; por tanto, estos convierten una estrategia en realidad, y una visión en valor.

Debilidades:

Ahora, en este apartado se destaca que el proceso tiene una dependencia en las estimaciones, por lo que requiere adivinar los flujos de efectivo futuros para determinar el costo de capital de una compañía. Asimismo, el método de evaluación no es aplicable cuando se comparan proyectos que tienen diferentes montos de inversión (Aponte et al., 2016). Ya que este es un promedio que no da información sobre la magnitud del proyecto y sólo es útil para aceptar o rechazar, pero no funciona para compararlos.

También puede arrojar una cifra completamente errónea en caso de que estos no sean estimados de la manera correcta, debido a su dependencia directa con la tasa de actualización (el punto débil del método es la tasa utilizada para descontar el dinero). Sin embargo, no todos los parámetros de cálculo son adaptables a productos innovadores que salen por primera vez al mercado.

Por un lado, el VAN no toma en cuenta la inversión inicial por tratarse de una medida de rentabilidad absoluta (dos proyectos mutuamente excluyentes con igual VAN y diferente inversiones iniciales, resultan indiferentes si se aplica este criterio). Lo mismo ocurriría para dos alternativas de igual inversión inicial y diferente vida útil. Seguido, asume una tasa de descuento única y uniforme para toda la vida del proyecto, por dicha razón, en el periodo de recuperación no considera el valor del dinero en el tiempo e ignora los flujos posteriores al periodo. Es por esto, que nada asegura su rentabilidad y como consecuencia tiene limitaciones para determinar la tasa de actualización; en cuanto al periodo de recuperación como se mencionó, posee un cálculo sesgado, por lo tanto, es un promedio y no da información sobre la magnitud del proyecto (valor absoluto de los beneficios y costos).

Por otro lado, la TIR no representa realmente la rentabilidad del proyecto. Los flujos se reinvierten a la tasa de descuento y esto distorsiona la medición de rentabilidad. Su interpretación depende del tipo de flujo, pero con frecuencia el flujo del proyecto financiado no es convencional, además supone implícitamente que los beneficios se reinvierten a dicha tasa y no es necesariamente cierto. Estos flujos no pueden rendir la TIR, solo rinden la tasa de descuento alternativa del inversionista (Rosales et al., 2007). Para finalizar, está el periodo de recuperación que mide el tiempo durante el cual se recupera la inversión, pero no toma en cuenta el costo de oportunidad del dinero y tampoco considera los ingresos o egresos que pueda haber después del mismo.

Recomendaciones

Tener una fe ciega en los resultados de un análisis financiero como guía para la aprobación de una propuesta de inversión es peligroso por las siguientes razones: a) Una computadora solamente puede procesar los datos que se ingresan en ella. Por lo tanto, la calidad de los cálculos generados por los formatos depende, en gran medida, de la calidad de la información provista por parte de los solicitantes y de los técnicos de apoyo. En el mundo real poca información es 100% confiable. Las estimaciones de

los precios, costos, volúmenes y duración pueden estar equivocadas, a pesar de que las personas involucradas hayan hecho su mejor esfuerzo. Por esto es importante recordar que un análisis financiero representa los resultados interpretados por aquéllos que suplieron la información.

b) Un proyecto que es rentable puede tener éxito, pero no hay manera de garantizar que así suceda. Incluso si las cifras empleadas para el cálculo son confiables, un proyecto puede fallar. Factores como problemas derivados de participantes con un nivel de compromiso inadecuado, un manejo ineficiente, o cambios inesperados en los precios, pueden destruir una rentabilidad. Por lo tanto, se deben tomar en cuenta todos los factores que pueden influir en el éxito de la inversión, y no solamente en la rentabilidad financiera.

También se recomienda realizar una retroalimentación del modelo de evaluación con el fin de hacer mejoras y garantizar la eficiencia, es decir, cumplir los objetivos utilizando menos recursos. Estas mejoras dependen de las necesidades del proyecto, por ejemplo, si se requiere expansión, convenio con proveedores, evaluar los productos o servicios que ofrece la empresa, reestructurar las estrategias, etc.

Conclusión

En conclusión, se puede afirmar que los procesos de evaluación financiera son fundamentales en las organizaciones privadas o públicas ya que soportan el impacto en la toma de decisiones para la inversión en un determinado proyecto, En esta reflexión se establecen las fortalezas y debilidades, además de otros factores que influyen en este proceso con el fin mejorar la obtención de indicadores de rentabilidad. Por otra parte, este permite saber cómo es el rendimiento de la organización a largo plazo y además ayuda a comparar los resultados con otras organizaciones que están en el mismo sector de mercado.

Es necesario aclarar que los resultados obtenidos en el proceso de evaluación financiera son determinantes en la toma de decisiones con respecto a la inversión de un proyecto, pero no tienen un 100% de certeza, ya que en realidad los datos no son confiables del todo, sin embargo, se debe minimizar los riesgos para optimizar los resultados. Para finalizar, cabe destacar que un buen desarrollo del proceso de evaluación financiera permite a los inversionistas tener las suficientes herramientas para tomar decisiones futuras en el proyecto a invertir.

Referencias

- Aponte R., Muñoz F., & Alzate L. (2016). La evaluación financiera de proyectos y su aporte en la generación de valor corporativo. *Ciencia y poder*, 12(1), 144-155.
- Bertalanffy, L. (2013). *Teoría General de los Sistemas*. Fondo de Cultura Económica.
- Corona, J. & Corona, C. (2018). *Planeación Financiera Integral*. Am Editores.

- Jauregui, A. (2018). Evaluación Financiera de Proyectos: Métodos. Recuperado de <https://www.lifeder.com/evaluacion-financiera-proyectos/> el 05/06/2020.
- Martínez, J. (2011). El valor de una Empresa y la Creación de Valor. *Contabilidad Empresarial*, 4(3), 10-12.
- Meza, J. (2017). *Evaluación Financiera de Proyectos* (4^o ed.). Eco-Ediciones.
- Ramírez, D. (2001). *Contabilidad Administrativa*. Mc Graw Hill.
- Rosales R., Martínez C., Garzón S., Nuñez A., & Sanabria M. (2007). Análisis de las metodologías de evaluación financiera. *Finanzas y Política Económica*, 1(1), 67-96.
- Ross S., Westerfield R., & Jordan B. (2000). *Fundamentos de Finanzas Corporativas* (5^o ed.). Mc Graw Hill.
- Sapag, N. (2007). *Proyectos de Inversión. Formulación y Evaluación*. Pearson Educación.

La simulación de la Responsabilidad Social Empresarial

Héctor Manuel Valenzuela Ávila³
Aida Aldrete Olmedo

Resumen

Este artículo busca implantar duda y curiosidad en el lector respecto a las empresas que son socialmente responsables, ya que el objetivo es dar a conocer lo que implica ser una. En México sólo se maneja una distinción, lo cual es distinto a una certificación de ser una empresa socialmente responsable. Derivado de la investigación, conseguir este distintivo es fácil, lo cual puede hacer pensar a la sociedad que se está cumpliendo con las obligaciones que tienen las empresas, cuando existe la posibilidad de que no. Se recomienda consultar y analizar varios textos de información respecto a la RSE en México ya que es fundamental para obtener un pensamiento crítico sobre el tema y así dudar si las empresas en México están cumpliendo con su rol en la sociedad. El hecho de que casi no hay información específica sobre cómo las empresas cumplen con este distintivo, es un obstáculo que, si bien no se puede encontrar, se puede dar una idea de la situación de la simulación de la RSE en el país.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial; Participación de empleados; Responsabilidad Corporativa.

Introducción

El presente artículo busca exponer tanto el panorama actual como los antecedentes sobre la Responsabilidad Social Empresarial, haciendo enfoque en las empresas que cuentan con el distintivo RSE. La responsabilidad Social Empresarial es, principalmente, el respeto y cuidado por el entorno total de la empresa, esto incluye a los empleados, a la comunidad, el medio ambiente, etc., mediante actividades que busquen el bienestar de los grupos mencionados. Una empresa socialmente responsable debe, en todos sus procesos, manejar la ética y transparencia. Ser una empresa socialmente responsable es un distintivo que hoy en día hace grandes a las empresas, haciendo que el consumidor confíe en ellas, sin embargo, ¿Qué tan cierto es que cumplen con lo que dicen? El distintivo de RSE no es una certificación, esto debido a que, no es una auditoría sino, una autoevaluación. Que si bien, te piden muchos requisitos para obtenerlo, nadie supervisa que los lleven a cabo.

3. Estudiantes del programa educativo de la Licenciatura en Administración del Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas de la Universidad de Guadalajara.

La importancia de este tema recae en que la mayoría de las personas confían ciegamente en las empresas, respecto a lo que dicen hacer. Por lo tanto, al ser una empresa con el distintivo de ser Socialmente Responsable, las personas esperan que la empresa cumpla con su rol, buscando un equilibrio entre el cuidar el medio ambiente, sus finanzas y la sociedad. Pero, en realidad, no se sabe o no demuestran si cumplen con su papel. El propósito de esta investigación es analizar, primeramente, la manera en que se obtiene el distintivo de RSE y sus beneficios, para posteriormente, basándose en información recopilada, identificar cómo las empresas pueden llegar a no cumplir con lo requerido y aun así recibir los beneficios que públicamente pueden aprovechar. El documento se dividirá en los siguientes temas: los antecedentes de la RSE y su importancia, el distintivo RSE y los beneficios empresariales de la Responsabilidad Social y la simulación por parte de las empresas.

Antecedentes de la RSE y su importancia

La Responsabilidad Social Empresarial surge principalmente en países desarrollados, hablando de EUA, por ejemplo, donde en 1889 nacieron grupos de protesta por algunos productos que dañan la salud, haciendo énfasis en el tabaco y el alcohol (Vélez, 2011). También, en Europa se empiezan movimientos sociales que buscan promover el bienestar tanto para la empresa, incluyendo sus empleados, como para los consumidores (Prado, 2003 citado por Romo, 2016).

A partir de estos, y muchos más acontecimientos, se empezó a ver un avance en temas que competen a las empresas sobre su entorno, sin embargo, aún no se manejaba el tema como RSE. El concepto de RSE aparecería por primera vez en Estados Unidos, entre los años 1930-1940, al impartir una serie de compromisos que las empresas deberían respetar, y es hasta 10 años después cuando se empieza a hablar sobre cómo las decisiones de la empresa tienen que tomar en cuenta a las personas que afectan e intervienen.

Más adelante, vemos como la Responsabilidad Social se vuelve un tema importante y crucial en el ámbito económico, ya que se empieza a señalar a aquellas empresas que solo buscan su beneficio y no atribuyen nada a la sociedad. El crecimiento de las grandes empresas y la globalización trae consigo muchas actividades que afectan a la sociedad, principalmente hablando de la producción, donde se busca llevarla a países con mano de obra barata y llevarla a cabo con condiciones precarias para los empleados, por lo que resulta necesaria la intervención del gobierno, imponiendo políticas para la regulación de las empresas y protección laboral.

Es así como llegamos al afianzamiento de la RSE como una serie de actividades que resultan beneficiosas tanto para la empresa como su entorno, ya que se ve la oportunidad de utilizar esto como una ventaja y crear una buena imagen, para exponer esto al consumidor y tener su preferencia (Solís, 2008 citado por Romo, 2016). En los tiempos actuales, la empresa debe ser rentable y al mismo tiempo atender lo que la RSE expone, y si bien, debido a las políticas internas de cada país, esto resulta económicamente

beneficioso, es también una situación compleja de llevar a cabo, entonces es cuando muchas empresas presumen de varias actividades socialmente responsables que en realidad no hacen.

El siglo XXI se ha caracterizado por el gran manejo de información y redes sociales de las empresas, haciendo visibles sus acciones que ayuden a la sociedad, mostrando las actividades que como empresas socialmente responsables deberían llevar a cabo. Puede que las políticas en muchas ocasiones obliguen a las empresas a realizar ciertos procesos, cuidados y/o manejos de residuos para proteger el medio ambiente, esto según su actividad, pero ¿Qué sucede con los demás grupos?

El distintivo RSE

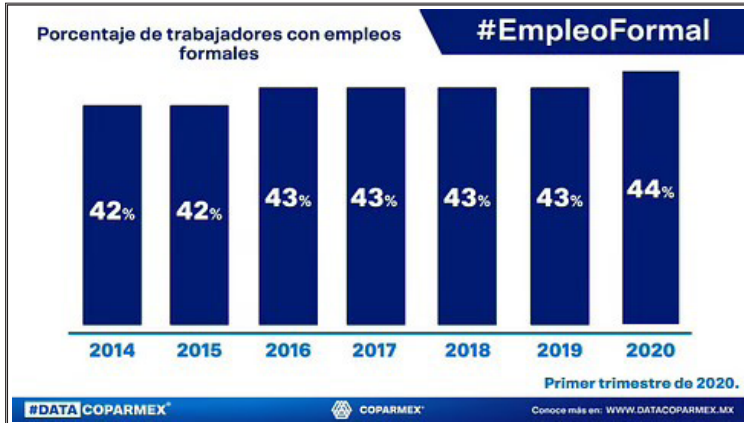
Entonces entramos a un tema importante, como ya se mencionó, las empresas buscan visibilizar sus actividades sociales, sin la necesidad de cumplir con todos los roles y aun así presumirse con un distintivo de RSE. ¿Por qué sucede esto? El distintivo RSE, otorgado por la CEMEFI en nuestro país se establece como una manera de dar a conocer a la sociedad, tanto a las empresas que cumplen con un rol social, como las mejores prácticas de RSE. Esto con el objetivo de estimular el compromiso de todo el sector privado (Villalobos, 2014 citado en Cajiga, s. f.). Sin embargo, la diferencia a una certificación es que este distintivo, a pesar de establecer claramente que debe cumplir y presentar cierta documentación y planes que cumplan con la RSE, se vuelve al final una autoevaluación de cada empresa y esto es totalmente aprovechado, ya que se presume de un distintivo frente al consumidor, pero no se vigila que en realidad se cumpla con lo que este implica.

Y esto se puede demostrar estadísticamente, como se indica en la figura 1 según COPARMEX solo el 44% de la población ocupada tiene un empleo formal en el 2020, solo 3% más de lo que había en 2005, esto significa que el crecimiento del empleo formal está estancado, “De seguir con esta tendencia, nos tomará 30 años que al menos el 50% de los trabajadores tengan un empleo formal”. Este dato indica que los trabajadores no cuentan con las prestaciones básicas, por lo que las empresas que los emplean no están efectuando sus obligaciones como RSE.

Por otro lado, en la figura 2 podemos observar que el 61% de los empleados gana lo suficiente para mantenerse a sí mismo y un familiar, es buen porcentaje ya que el promedio de residentes en un hogar familiar es de cuatro personas (COPARMEX, 2020).

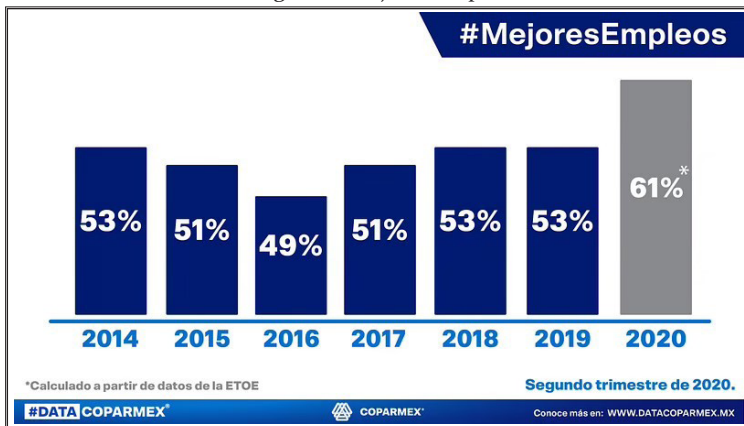
Hay 913 empresas que en el año 2019 obtuvieron el distintivo RSE, esto después de ya 19 años desde que se inició este proceso para la obtención de este. Y, es importante señalar, que el certificado ISO 14001 (el cual es una norma de manejo medio ambiental) ha sido obtenido, según datos de CEPAL, por 1,748 empresas en México, frente a los 5 millones de empresas en nuestro país. Es decir, sólo el 3.4% de las empresas cumple con el certificado ISO 14001.

Figura 1. Porcentaje de trabajadores con empleo formal.



Fuente: COPARMEX (2020).

Figura 2. Mejores empleos.



Fuente: COPARMEX (2020).

Beneficios empresariales de la Responsabilidad Social

Los beneficios que se obtienen son varios, se sabe que El 70% de los consumidores dice estar dispuesto a pagar más por una marca socialmente responsable, especialmente los millennials, por consecuencia hay un aumento de ventas y un mejor posicionamiento. A continuación, se muestran los beneficios principales con los que cuenta una empresa por tener el distintivo de RSE.

- La imagen que tiene una empresa socialmente responsable es un beneficio muy importante, ya que la marca llega a ser más reconocida por el consumidor.

- Los apoyos económicos por parte del Estado también suelen ser para las empresas que cumplen con su rol de responsabilidad.
- La inversión en la empresa puede incrementar, al igual que la posibilidad de obtener préstamos y créditos.

Esta serie de beneficios que se obtienen representan las razones por las cuales las empresas buscan obtener un distintivo y/o certificación, y también representa por qué muchas simulan serlo.

La simulación por parte de las empresas

Es una realidad, y a la vez un gran problema, que las empresas simulan ser socialmente responsables, y que ante las acusaciones que la sociedad hace la respuesta siempre es la negación, un ejemplo claro de ello es cómo por varios años la industria del tabaco negó que este fuera dañino para la salud (Expansión, 2016). Uno de los puntos cruciales de esa simulación son aquellas actividades que se visibilizan y sin embargo no son parte de la RSE, por ejemplo, el hecho de regalar juguetes u otorgar becas, que si bien son muy buenas acciones y los consumidores las apoyan, estas son acciones filantrópicas que normalmente se confunden con la RSE. Estas acciones filantrópicas son la razón por lo que el desarrollo de la RSE no se da, si bien puede ser complementario, no lo sustituye y resulta en un gran obstáculo y una gran forma de simular.

Como ya se mencionó, otro punto crucial es el apoyo del Estado a las empresas socialmente responsables, viendo por sus intereses, un ejemplo es lo sucedido con NISSAN en España, una empresa muy grande que por años ha sido reconocida como RSE, y que en el 2015 despidió a 1,300 empleados, desde el punto de vista empresarial no hay ningún problema ya que la empresa necesita ser rentable para sobrevivir, sin embargo, lo que se critica es la hipocresía con la que NISSAN recibió del gobierno español 43 millones de Euros, y al final no cumplieron con su rol.

Es aquí donde interviene otro “actor” importante, el gobierno, distintas decisiones tomadas por el gobierno nos lleva a desconfiar: “Pero yo desconfío, desconfío de unos gobernantes que se han tragado sapos como este del que hoy escribo, porque son fácilmente engañados, pensando bien por ignorancia, pensando mal por interés. Necesitamos personas nuevas, políticas que trasciendan lo políticamente correcto que no lleva a ninguna parte, y que empiecen a llamar a las cosas por su nombre. Esconder la verdad nunca trae logros y desarrollo sostenible, conocerla y desplegarla hace que las sociedades evolucionen y prosperen. No esperen que las empresas, los empresarios y los accionistas mejoren la sociedad, créanme, eso por naturaleza misma de esos agentes es imposible, son un mal necesario al que por el momento no hemos encontrado mejor alternativa toda vez que el comunismo real se ha demostrado un fracaso como forma de organización. Sólo los límites y guías impuestos por la ley pueden hacer que esos agentes sociales llamados empresas puedan contribuir al bienestar común, pero mientras tanto exijamos a nuestros representantes que estén atentos, que nos protejan,

y que no se dejen embaucar por quienes no deben ser su principal preocupación (Diario responsable, 2008).

En nuestro país, se han llevado a cabo decisiones que son un golpe duro al desarrollo de la RSE, proyectos como el tren maya, la refinería “Dos Bocas”, el aeropuerto de Santa Lucía, etc., son proyectos que han afectado ambientalmente, además, se han hecho recortes de presupuesto en un 75% a instituciones como SEMARNAT, CONAGUA, PROFEPA, CONANP, CONAFOR, IMTA y ASEA. (COPARMEX, 2020). Ese tipo de decisiones nos hace ver este problema desde otra perspectiva, ¿en realidad las empresas engañan al gobierno? o en realidad, puede que exista una colaboración que busca solamente alimentar los intereses propios. Finalmente, se espera que este problema acabe, la simulación de RSE afectan al crecimiento y desarrollo del mismo, cualquier sistema basado en una mentira tarde que temprano deberá caer, esperemos que las empresas se comprometan con lo que en verdad quieren proyectar y esto resulte en un beneficio tanto para ellas como a todo su entorno.

Referencias

- Cajiga, J. F. (s.f.). El concepto de la Responsabilidad Social Empresarial. Recuperado de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- COPARMEX (2020). Mejores Empleos. Recuperado de: <https://coparmex.org.mx/data-coparmex/dc-mejoresempleos/>
- Diario Responsable (2008). Responsabilidad social corporativa, esa gran estafa. Recuperado de <https://diarioresponsable.com/opinion/6463-responsabilidad-social-corporativa-esa-gran-estafa>
- Expansión. (2016, 15 febrero). La simulación de la RSE. Expansión. <https://expansion.mx/expansion/2012/01/31/la-simulacion-de-la-rse>
- Romo, A. M. (2016, 14 enero). Responsabilidad Social Empresarial y su evolución en México. RSE. <http://eprints.uanl.mx/9733/3/RSE.pdf>
- Vélez, A. M. (2011). Un recorrido hacia la responsabilidad social corporativa. *Revista Ciencias Estratégicas*, 19(25), 55-74.

La Responsabilidad Social Empresarial como factor en el crecimiento de las empresas en México

Luis Enrique Cortés Cruz⁴
Janette Alejandra Figueroa Guzmán
María Fernanda Gutiérrez González

Resumen

El objetivo principal es evaluar el resultado que se obtiene de implementar prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en México; para que una organización tenga éxito es fundamental que realice prácticas de Responsabilidad Social Empresarial ya que los beneficios obtenidos al implementar estas acciones, pueden ser un factor importante para la competitividad en el mercado. En la investigación se utilizó datos de expertos en la materia, además de datos cuantitativos, como estadísticas de empresas que han crecido gracias a las prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial. Al identificar los beneficios que las empresas pueden obtener al realizar estas prácticas, es posible que cualquier organización pueda implementar estas acciones, ayudando así a mejorar su posicionamiento en el mercado, disminuyendo sus pérdidas económicas, humanas o tecnológicas e incrementando su productividad.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial; personal; empresa.

Introducción

El implementar correctamente las prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial conllevan un beneficio estratégico, esto puede afectar positivamente en la productividad de los empleados y por consiguiente lograr una influencia en el crecimiento y desarrollo de cada empresa u organización. Para esto se debe señalar que las principales características de la Responsabilidad Social Empresarial se enfocan en integrar los elementos sociales, económicos y ambientales tanto los internos como los externos de una empresa para que estos interactúen en armonía; entonces, se puede decir que estas prácticas pueden ayudar a mejorar el ambiente laboral interno de una empresa y hacer que consecuentemente contribuyan a incrementar su competitividad y garantizar su sustentabilidad en el largo plazo. Barroso (2008) considera que ser socialmente responsable no significa solamente acatar plenamente las obligaciones jurídicas, sino

4. Estudiantes del programa educativo de la Licenciatura en Administración del Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas de la Universidad de Guadalajara.

que es ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores.

Estado del arte

Ahondando más sobre el tema de RSE según Chirinos et al. (2012) ésta surge gracias a la necesidad que sintieron las grandes empresas y corporaciones internacionales de cambiar la imagen negativa capitalista que tenían dándole mayor importancia a la ética en sus actividades y así seguir permaneciendo en el mercado. Así mismo por lo anterior Rivera y Bula (2018) nos dicen que las organizaciones buscan implementar diferentes estrategias con referencia a las prácticas de RSE para seguir manteniendo presencia en el mercado debido a las demandas de éste mismo por querer consumir de empresas que tengan este tipo de actividades.

En la presente sección se describen los principales aspectos teóricos de nuestra investigación que analiza el impacto positivo que tiene la Responsabilidad Social Empresarial en el crecimiento organizacional: Hernández-Perlines y Sánchez-Infantes (2016) en su investigación la conclusión más relevante que se puede destacar es que las MiPymes que realizan actividades de RSE mejoran sus RE, siendo coincidente con estudios previos desarrollados para empresas de mayor dimensión. La primera hipótesis confirma que la RSE influye positivamente en los resultados empresariales de las MiPymes (el β es positivo) y es capaz de explicar el 62,6% de la varianza del RE (influencia sustancial). Este resultado permite encuadrar este estudio dentro del enfoque denominado del impacto social de la RSE. Con ese trabajo se cubre una laguna existente en la literatura sobre el análisis de la RSE en este tipo de empresas, llegando a la conclusión que las MiPymes también desarrollan actividades de RSE, que ya no es exclusiva de las grandes empresas.

Fernández et al. (2015) mencionó que, si existe un incremento en la reputación de las empresas, las empresas potencialmente gozarán de una obtención de beneficios durante períodos más prolongados, pudiendo solventar de manera más robusta cualquier circunstancia adversa, constituyéndose como un pilar fundamental para cualquier planificación estratégica en las empresas (Kotler y Lee, 2005; Lichtenstein et al., 2004).

La empresa recibe por ello beneficios como la eficiencia y la responsabilidad individual y colectiva; un balance entre la vida personal y laboral; un impacto positivo en la rentabilidad, eficiencia y productividad; mejores relaciones obrero-patronales; y la percepción de la empresa como altamente humana y socialmente responsable. En términos puntuales, se pueden mencionar reducir el ausentismo laboral, disminuir la rotación de personal, reducir el estrés y motivar a los trabajadores, mejorar la eficiencia y el rendimiento en el trabajo, crear líderes proactivos al interior de la empresa, mejorar la imagen de la compañía (CEMEFI, s.f.).

Solís (2018) hace referencia que el cumplimiento de normas laborales y ecológicas se ha convertido así, en un argumento muy poderoso de mercadotecnia (como una forma de acumulación de valor de marca para las empresas) en muchos países avanzados: el público no ve con buenos ojos a las empresas que depredan el medio ambiente o violan los derechos humanos de los trabajadores. De esta manera, lo que comenzó como la adopción voluntaria, por parte de algunas empresas, de este tipo de prácticas en un contexto de prosperidad y abundancia, está tendiendo en cierta medida a convertirse en normas de observancia no discrecional y obligatoria en la mayoría de las economías desarrolladas.

Objetivo general

Evaluar el resultado que se obtiene de implementar prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas de México logrando bases sólidas de las cuales se puedan apoyar para la mejora en el ámbito interno laboral: generando una nueva gestión empresarial que agregue valor, no solo a la organización sino también a los grupos de interés; impulsando un mayor crecimiento para las organizaciones.

Metodología

La investigación emplea el método descriptivo, la cual describe todos los fenómenos que ocurren al implementar las prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial lo que hace que aumente la capacidad de obtención de información. Las técnicas utilizadas fueron la revisión de documentos: se realizó un análisis documental a partir de textos recopilados de diversas bases de datos que describen y explican el problema para llegar a predecir los resultados futuros de nuestro objetivo. Utilizando un enfoque tanto cualitativo como cuantitativo con el fin de utilizar la información para hacer un análisis sobre tendencias de crecimiento en las empresas y cuáles son los motivos que lo generan. También cabe señalar que se identificaron algunas variables como el tamaño de la empresa y la zona donde se encuentra con el fin de correlacionarlas al crecimiento.

Resultado y discusión

En el 2019 en México existen 6.3 millones de establecimientos, con 36 millones de personas ocupadas en ellos. El 94.9% de los establecimientos son de tamaño micro; 4.9% son pequeños y medianos (Pymes) y 0.2% son grandes. Los establecimientos Pymes aportan 30.7% tanto del personal ocupado como del valor agregado en nuestro país (INEGI, 2020). A continuación, se muestran las tablas 1, 2 y 3 donde contienen información de empresas mexicanas que cuentan con el distintivo de ESR del Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI, s.f.).

Tabla 1
Empresas con distintivo ESR en México respecto del total de empresas nacionales 2017

Entidad federativa	Con distintivo	Total nacional	Porcentaje ESR respecto del total nacional
Aguascalientes	4	56.292	0.0071%
Baja California	15	116.831	0.0128%
Baja California Sur	2	33.671	0.0059%
Campeche	10	39.396	0.0254%
Chiapas	5	185.907	0.0027%
Chihuahua	36	119.197	0.0302%
Ciudad de México	535	460.699	0.1161%
Coahuila	22	103.870	0.0212%
Colima	8	35.008	0.0228%
Durango	8	60.619	0.0132%
Estado de México	90	606.325	0.0148%
Guanajuato	33	255.618	0.0129%
Guerrero	4	154.851	0.0026%
Hidalgo	5	117.043	0.0043%
Jalisco	148	360.539	0.0410%
Michoacán	14	225.076	0.0062%
Morelos	7	100.328	0.0070%
Nayarit	2	56.258	0.0036%
Nuevo León	105	163.795	0.0641%
Oaxaca	4	204.193	0.0019%
Puebla	34	299.915	0.0113%
Querétaro	31	82.203	0.0377%
Quintana Roo	26	59.609	0.0436%
San Luis Potosí	11	104.106	0.0106%
Sinaloa	143	108.191	0.1322%
Sonora	105	107.435	0.0977%
Tabasco	6	71.946	0.0083%
Tamaulipas	34	126.476	0.0269%
Tlaxcala	3	71.792	0.0042%
Veracruz	22	294.104	0.0075%
Yucatán	25	114.917	0.0217%
Zacatecas	2	62.708	0.0032%
Total general	1499	4.958.918	0.0302%

Fuente: Adaptado de “El estado actual de la Responsabilidad Social Empresarial en México” por C. Fong, A. Parra, L. Soriano, y E. Teodoro, 2020, *Revista Academia & Negocios*, 6(1).

La tabla 1 menciona las 1,499 empresas en México que cuentan con el distintivo de ESR, donde los estados que lideran son: la Ciudad de México con 535, Jalisco con 148, Nuevo León y Sonora con 105 los datos revelan las empresas que aplican las acciones de Responsabilidad Social Empresarial.

Tabla 2
Porcentaje de empresas con distintivo ERS por tipo de actividad económica en México 2017

Actividad económica	Con distintivo	Total a nivel nacional	Porcentaje ESR respecto del total por actividad
Agropecuario	78	21.048	0.3706%
Comercio	182	2.260.366	0.0080%
Construcción	120	27.043	0.4437%
Industria manufacturera	341	528.153	0.0646%
Minero y extractivo	51	3691	1.3817%
Servicios	659	2.060.753	0.0319%
Transporte y comunicaciones	68	57.864	0.1175%
Total general	1.499	4.958.918	0.0302%

*Fuente: Adaptado de “El estado actual de la Responsabilidad Social Empresarial en México” por C. Fong, A. Parra, L. Soriano, y E. Teodoro, 2020, *Revista Academia & Negocios*, 6(1).

Continuamos con la tabla 2 que contiene el número de empresas con el distintivo ESR, pero está basado en sectores económicos, donde destaca el sector de servicios que tiene 659 empresas con el distintivo de las 1,499 de todo el país.

Tabla 3
Porcentaje de empresas con distintivo ESR por tamaño de empresa en México según clasificación CEMEFI 2017

Tamaño empresa	Con ESR	Total nacional	Porcentaje ESR respecto del total por actividad
Grande	756	21.208	3.5647
Mediana	324	40.504	0.7999
Pequeña	361	227.751	0.1585
Micro	58	4.669.455	0.0012
Total general	1.499	4.958.918	0.0302

Fuente: Adaptado de “El estado actual de la Responsabilidad Social Empresarial en México” por C. Fong, A. Parra, L. Soriano, y E. Teodoro, 2020, *Revista Academia & Negocios*, 6(1).

En la tabla 3 nos indica la relación que existe entre las empresas que practican la responsabilidad social y su tamaño, lo que nos da una perspectiva del panorama que hay en nuestro país y la necesidad de implementar estas acciones en las microempresas ya que solo hay 58 de ellas a nivel nacional que cuentan con el distintivo.

En México, más de 1,499 empresas son ESR, es decir, como marca, pueden utilizar el distintivo en todos sus comunicados, transportes, productos y materiales, haciendo pública su distinción como una empresa comprometida con la Responsabilidad Social. Se enfatiza que en México el 86% de las organizaciones certificadas como Mejores Lugares para Trabajar™ destinan presupuestos para Responsabilidad Social, y un promedio del 97% de sus colaboradores participan en las actividades de Responsabilidad Social fuera de la oficina (Preciado, 2019). Según Mazurkiewicz (2004) cada empresa o sector tiene una aplicación diferente de RSE que de acuerdo con el tipo de industria se da un impacto de manera diferente en los entornos tanto ambientales como sociales al igual que para cada una de estas empresas o sectores puede influir su tamaño y su cultura.

Con base a una investigación hecha por Fong *et al.* (2018) se hizo un filtro de las empresas investigadas de acuerdo con su tipo de actividad y se identificó que el sector en donde existe más participación de empresas que realizan RSE es el sector industrial mientras que el sector comercio por el contrario es el que presenta menor participación. A comparativa en esta misma investigación con las mismas empresas se observó que las dedicadas a los servicios son las que han adquirido mayor número de algún tipo de certificación, seguida de las que están en el sector industrial y finalmente con el menor número de certificaciones se encuentran las dedicadas al comercio.

Conclusiones

Llevar a cabo acciones de Responsabilidad Social Empresarial en cualquier organización genera ambientes propicios para el logro de los objetivos organizacionales ya que se fortalece el orgullo que tienen los colaboradores mediante prácticas responsable y comportamientos que fomentan el sentido de pertenencia. Como se ha mencionado antes, las estadísticas afirman que en México 86% de las organizaciones certificadas como Mejores Lugares para Trabajar destinan presupuestos para Responsabilidad Social, es decir, que las organizaciones que implementan este tipo de prácticas basándose en el respeto, los valores éticos, el cuidado del medio ambiente y la sustentabilidad obtienen beneficios, agregando que contribuyen a un mundo mejor para todos y para los colaboradores. Es por ello que en nuestro país es necesario fomentar que las empresas adopten esta responsabilidad para que tengan grandes beneficios dentro del competitivo mercado y a la par ayude a la economía nacional.

El Distintivo ESR no solo busca agregar valor a la marca y rentabilidad de las empresas, sino que las acredita ante sus empleados, inversionistas, clientes, autoridades y sociedad en general como una organización comprometida voluntaria y públicamente con una gestión socialmente responsable como parte de su cultura y estrategia de negocio CEMEFI (s.f). Además, la empresa que lo obtiene no se compromete con la responsabilidad social por una única ocasión, sino que debe refrendarlo año con año para mantener vigente esta cultura. En México, más de 1,499 empresas son ESR, es decir, como marca, pueden utilizar el distintivo en todos sus comunicados, transportes, productos y materiales, haciendo pública su distinción como una empresa comprometida con la responsabilidad social.

Referencias

- Barroso, F. G., (2008). La responsabilidad social empresarial. *Contaduría y Administración*. (226), 73-91. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39522605>> ISSN 0186-1042.
- CEMEFI. (s. f.). El concepto de responsabilidad social empresarial. *cemefi.org*. Recuperado 27 de noviembre de 2020, de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf.
- Chirinos, M., Fernández, L., & Sánchez, G. (2012) Responsabilidad empresarial o empresas socialmente responsables. *Razón y Palabra*, (81). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199524700002>> ISSN 1605-4806.
- Fernández, L. V., Jara-Bertin, M., Pineaur, F. V. (2015). Social Responsibility Practices, Corporate Reputation and Financial Performance. *RAE Revista De Administración De Empresas*, 55(3), 329-344. doi:10.1590/S0034-759020150308.
- Fong, C., Parra, Á., Soriano, L., & Teodoro, E. (2018). El estado actual de la responsabilidad social empresarial en México. *Revista Academia & Negocios*, 6(1). Obtenido de https://www.redalyc.org/jatsRepo/5608/560863786007/html/index.html#redalyc_560863786007_ref8.
- Hernández-Perlines, F., Sánchez-Infantes, J. P. (2016). Análisis del efecto de la responsabilidad social empresarial en los resultados empresariales de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPymes). *Journal Globalization, Competitiveness and Governability*, 10(1), 110-123.
- INEGI. (2020). INEGI presenta los resultados definitivos de los censos económicos 2019. Obtenido de INEGI: https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2020/OtrTemEcon/CenE conResDef2019_Nal.pdf.
- Kotler, P. & Lee, N. (2005). *Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Your Cause*. Hoboken. John Wiley & Sons, Inc.
- Lichtenstein, D. R., Drumright, M. E. & Braig, B. M. (2004). The Effect of Corporate Social Responsibility on Customer Donations to Corporate-Supported Nonprofits. *Journal of Marketing*, 68, 16-32.
- Mazurkiewicz, P. (2004). Corporate environmental responsibility: Is a common CSR framework possible? World Bank, 2, 1-18. Retrieved October 25, 2017 Recuperado de: <http://siteresources.worldbank.org/EXTDEVCOMSUSDEVT/Resources/csrframework.pdf>.
- Preciado, P. (2019). Greatplacetowork. Obtenido de Greatplacetowork: <https://greatplacetowork.com.mx/el-impacto-de-la-responsabilidad-social-empresarial-en-los-colaboradores/>.
- Rivera, E. & Bula, M. (2018). Responsabilidad social empresarial: beneficios económicos, sociales y ambientales para los Stakeholders. UdeA. Recuperado de: <http://udea.edu.co/revistas/index.php/tgcontaduria/article/view/323432>.
- Solís, J. (2018). Responsabilidad social empresarial: un enfoque alternativo. *Análisis Económico*, 23(53), 227-252. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41311449011>> ISSN 0185-3937.

SEGUNDA PARTE

Estrategias de género, gestión humana y del conocimiento

Implicaciones del estrés laboral en mandos medios de las Pymes (Pequeñas y Medianas Empresas) mexicanas

Adriana Cabrera Gómez⁵

Miriam Triana Olmedo

Resumen

En la actualidad se puede reconocer por las principales organizaciones mundiales de salud el estrés laboral como uno de los principales problemas de salud que enfrentan los trabajadores por el desarrollo de sus funciones en las entidades donde trabajan. Por ello el presente documento es una investigación sobre dicho tema, con el objetivo de conocer e identificar las causas y efectos que se presentan de este fenómeno en mandos medios de las Pymes en México y si estas son tomadas en cuentas por los microempresarios. Las conclusiones de esta investigación se plantean sirvan para obtener una visión global del tema y reconocer que es un problema presente sobre el cual se debe trabajar para asegurar el bienestar de los propios trabajadores y de las mismas organizaciones situación actualmente reconocida por el gobierno federal. Dicha investigación será del tipo de explicativa, con un enfoque cualitativo y un método de investigación deductivo a través de la revisión de la literatura existente y de esta manera poder analizar este padecimiento de manera general y en forma más específica en cada una de sus vertientes.

Palabras clave: Salud y desarrollo económico; bienestar general; productividad de capital.

Introducción

Actualmente han surgido diversos cambios que han transformado las formas de producción y organización dentro de las empresas, que a su vez han modificado las rutinas de trabajo y el entorno laboral de los empleados, dando lugar a la aparición de diversos padecimientos derivados del estrés. Siendo este, un problema cada vez más frecuente en las empresas, teniendo efectos negativos tanto en el empleado, como en su desempeño dentro de las organizaciones.

Los estudios del estrés comenzaron desde principios del siglo XX cuando el húngaro Hans Selye en 1936 descubrió este fenómeno presente en la población, que más tarde se convertiría en un tema de interés general y estudio. En los últimos años la investigación

5. Estudiantes del programa educativo de la Licenciatura en Administración del Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas de la Universidad de Guadalajara.

hacia este tema se ha popularizado y se ha notado un considerable interés hacia el conocimiento de este fenómeno por su creciente presencia en la sociedad, según cifras del IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social), el 75% de los mexicanos padece fatiga por estrés laboral, superando de esta manera a países como China y Estados Unidos. El Estrés es definido por Cuevas y Camacho (2016) como una “situación de un individuo vivo, o de alguno de sus órganos o aparatos, que por exigir de ellos un rendimiento superior al normal, los pone en riesgo próximo de enfermar” (p. 8).

La mayoría de las Pymes en México a lo largo de los años han buscado mejorar su rentabilidad y posicionarse dentro del mercado, sin embargo, durante este periodo las empresas se han tenido que someter a un largo proceso de cambio y transformación. Sin duda los más afectados en este proceso, han sido los trabajadores, especialmente los mandos medios, mejor conocidos como gerentes. Pues estos son quienes han tenido que irse adaptando a los cambios, tomando decisiones con incertidumbre y ajustando sus actividades de acuerdo con las demandas de la organización, entre otros aspectos. Por ello es por lo que el objeto de estudio de esta investigación son las implicaciones presentes en los mandos medios de las Pymes en México. Con el fin de generar conciencia de la importancia del estrés laboral y la necesidad de aplicar medidas para controlar y evitar este padecimiento entre los trabajadores de las organizaciones.

Revisión de la literatura

El Estrés

El concepto de estrés tiene sus orígenes en la década de 1930, por el húngaro Hans Selye también considerado como el “padre del estrés”, quien en 1936 concibió el Síndrome de Adaptación General también conocido como síndrome del estrés. Siendo esto lo que Selye señaló como el proceso bajo el cual el cuerpo confronta lo que desde un principio llamó como: agente nocivo. Esto nos da un punto de partida para nuestra investigación, pues nos indica que este es un proceso de reacción, que se deriva de la presencia de un agente que altera la condición del individuo.

Los mandos medios.

Según Adelson (2011) citado en la investigación de Barrera (2015) Medio mandos y su satisfacción laboral define a los mandos medios como: Aquellos administrativos que se encuentran entre medio de los Gerentes Generales o Dueños y la línea de frentes (operarios) de una organización. Si bien en las etapas iniciales de una empresa o emprendimiento los mandos medios no se necesitan, en la medida que la organización crece, es inevitable la aparición de mandos intermedios, siendo una de las primeras funciones la de supervisar y organizar el trabajo de los operarios por encargo de los superiores para que estos tengan más espacio para enfocarse en asuntos estratégicos.

El estrés en las organizaciones

Según Martínez (2004) “el estrés en el entorno laboral es un problema creciente, inhabilitante y con un coste personal, social y económico notable” (p.8). Pues sus efectos se pueden presentar tanto en el trabajador afectando su salud, la interacción con los otros y también la empresa se puede ver afectada pues las personas que lo sufren suelen bajar la productividad. Entendiendo que más allá de ser solamente un padecimiento de los empleados, es un fenómeno el cual tiene consecuencias notables que van desde afectaciones personales en los trabajadores, hasta una baja en la productividad en la empresa.

Estudios recientes manifiestan que el tema del estrés laboral es cada vez más frecuente, por ello la necesidad de reconocer este padecimiento e indagar sobre sus implicaciones, por ello es que se llevó a cabo una revisión de algunos artículos donde se expresa las causas, consecuencias de este padecimiento y además opinan sobre las medidas que las empresas deben tomar para tratarlo y evitarlo:

- 2011- Díaz (2011) en su artículo “Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial” publicado en el año 2011, habla sobre el significado de los factores de riesgo psicosocial que son, las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. Así como las repercusiones que estos puedan llegar a tener en la salud. Concluye que las empresas deben destinar recursos humanos y económicos para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de dichos riesgos psicolaborales, ya que es responsabilidad del empleador velar por la salud de sus empleados.
- 2012- El autor Bedoya (2012) en su tesis titulada “Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador” publicada en el año 2012, realiza una indagación en cien trabajadores, en donde se evaluó el estrés laboral, el desempeño y los factores psicosociales a través de la realización de cuestionarios de evaluación de estos. Por medio de los cuales se logró evidenciar la existencia de estrés laboral en los trabajadores. Los resultados correlacionados entre sí evidenciaron que el estrés laboral por altos niveles inadecuados de factores psicosociales influye directamente de forma negativa y proporcional en el desempeño.
- 2012- Los autores Grau et al. (2012) en su trabajo de investigación titulado “Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral” publicado en el año 2012, se analiza el tema de las creencias de autoeficacia generalizada y autoeficacia profesional en las relaciones entre determinadas características del trabajo como rol modulador en el proceso de estrés laboral. Aborda cuatro estresores los cuales son: la rutina, el conflicto de rol, (ausencia de) clima de apoyo social y (ausencia de) autonomía en el puesto. La rutina y el control son aspectos relacionados con

características de la tarea, mientras que el conflicto y el clima se refieren al ambiente social. Además, la autonomía y el clima son considerados como recursos y la rutina y el conflicto de rol como demandas. Esta investigación sirve para estudiar más sobre el ambiente y los factores estresores en el origen del estrés laboral.

- 2012- La autora Viera (2012) en su tesis “El Estrés Laboral y el Rendimiento de los trabajadores de la Empresa Megaprofer S.A” publicada en el año 2012, logra identificar los factores que desencadenan el estrés laboral en los trabajadores y cómo estos inciden en el rendimiento que tienen. En esta investigación se aplicaron encuestas que fueron tabuladas para identificar el nivel de estrés y las consecuencias en los trabajadores de los departamentos de ventas, administrativo y bodega de la empresa en estudio. Los resultados dicen que se encuentran diferencias significativas de estrés en los departamentos estudiados que tienen más estrés y poco estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores con estrés laboral no es igual al rendimiento de los trabajadores sin estrés laboral, por lo que sí afecta directamente en su trabajo.
- 2016- Los autores Nava et al. (2016) en su artículo “Relación entre estrés laboral y estrés cotidiano” realizan una evaluación de la correlación entre dos tipos de estrés, donde la diferencia radica en el ámbito donde ocurre, el estrés laboral acontece en las situaciones de trabajo y el segundo en diferentes contextos de la vida diaria como el hogar, la escuela, etc. Este estudio se llevó a cabo en una muestra de 102 voluntarios. Los resultados mostraron que no existe una relación alguna entre los dos tipos de estrés.
- 2017- La investigación realizada por los autores Carpio et al. (2017) titulada “Estrés laboral en docentes, administrativos y trabajadores universitarios” abordan el tema del síndrome de quemarse por trabajo o mejor conocido como Burnout, que es una respuesta al estrés laboral crónico. En esta investigación se puede identificar cómo se presenta el estrés laboral en personas que tienen puestos de trabajo en donde existe un alto nivel de presión y tienen exigencias que superan sus capacidades físicas.

Analizando las fuentes antes mencionadas, podemos contrastar la información proporcionada por cada uno de los autores. Por su parte Díaz (2011) menciona que el estrés es un conjunto de reacciones que se producen cuando el trabajador debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial). Grau et al. (2012) dividen estos factores en dos categorías: los relacionados con características de la tarea y los que se deben al ambiente social. Bedoya (2012) sustenta la misma postura y además concluye que el estrés laboral influye directamente de forma negativa y proporcional en el desempeño esta postura es compartida por la autora Viera (2012). Carpio y compañeros señalan que los niveles de estrés son mayores en aquellas personas que ocupan puestos administrativos. Díaz (2011) hace una última aportación donde menciona que es responsabilidad de las organizaciones el velar por el bienestar de sus trabajadores y destinar recursos para tratar este padecimiento. Es a través de estas aportaciones que es posible dar un marco de referencia para la investigación y contrastarlo con nuestra postura.

Postura y Discusión

El tema a discusión en el presente artículo es el hecho del reconocimiento de que el estrés laboral se origina dentro de las organizaciones como consecuencia de diversas causas que surgen dentro de estas mismas y a su vez este padecimiento conlleva a tener repercusiones en los empleados como en su desempeño laboral. En contraste con lo que afirman los estudiosos del tema, la mayoría de las veces este problema de salud es subestimado por las empresas y con poco trato por parte de las organizaciones, a pesar de que hoy en día se presentan cifras muy elevadas de este padecimiento en el país. Dicho lo anterior, argumentamos que es necesario que las empresas lleven a cabo acciones o medidas contundentes para contrarrestar este padecimiento y evitar se presente en todos los niveles jerárquicos de las organizaciones.

Las Pymes mexicanas no son completamente capaces de invertir en medidas de prevención en este tema, si nos enfocamos principalmente en los mandos medios de las Pymes, que este es uno de los sectores mayormente afectados por las exigencias y condiciones que se les demandan donde se considera las empresas deben de prestar más atención en este tema y sus repercusiones. Además, es de vital importancia que los gobiernos de los países las apoyen con información, capacitación e instrumentos para prevención y tratamiento de este padecimiento.

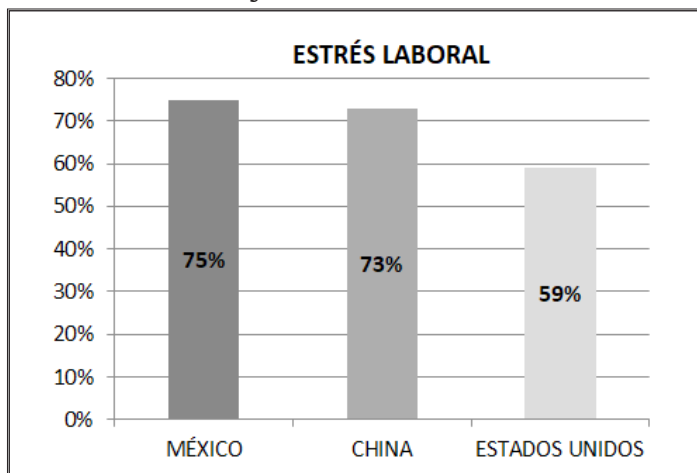
Metodología

Para la realización de la presente investigación se utilizó un enfoque cualitativo. Es de tipo explicativa ya que se busca además de describir las cualidades y características del tema, encontrar las causas de un fenómeno. En cuanto al método de investigación es deductivo y en cuanto a la fuente de información es de tipo documental ya que la información se recabó de bases de datos nacionales, libros, artículos y archivos digitales. Se buscó recopilar los datos que aportaran visualizar el panorama del estrés laboral en las Pymes mexicanas.

Resultados

Según datos del Instituto Mexicano del Seguro Social: El 75% de los mexicanos padece fatiga por estrés laboral, superando a países como China y Estados Unidos. Es decir, sólo en México, aproximadamente 18,4 millones de personas conviven con este tipo de estrés. En contraste, cifras de la Encuesta de Salud 2015, demostraban que solo el 1% de las empresas mexicanas contaban con programas para atender el estrés.

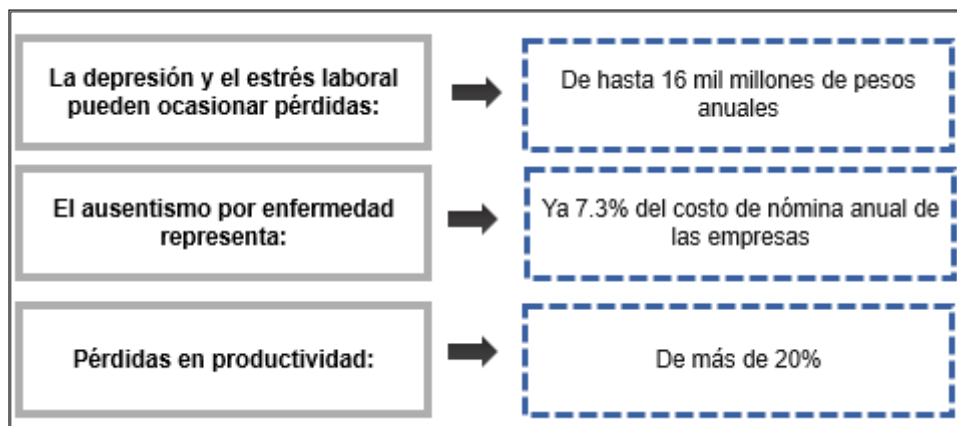
Figura 1. Estrés laboral.



Fuente: elaboración propia con datos de la revista Forbes México (2017).

El estrés laboral es un padecimiento que nace dentro de las organizaciones, ya sea por las características del empleo o el contexto laboral, pero al final los efectos tienen repercusiones en el bienestar del empleado y su desempeño dentro de las organizaciones. Referente a esto, Sodexo Beneficios e Incentivos México, afirma que en el sector productivo de México:

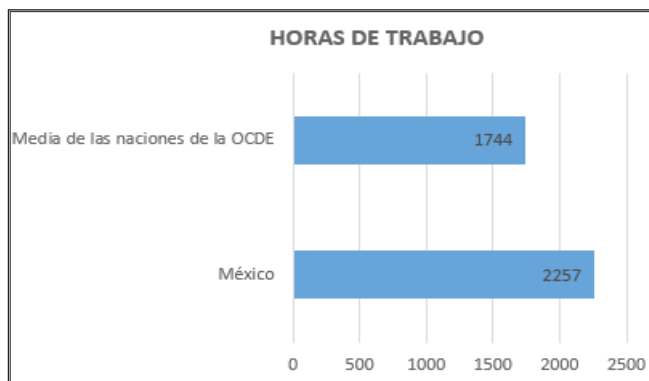
Figura 2. Efectos de la depresión y ausentismo en las empresas.



Fuente: elaboración propia.

Tomando en cuenta las consecuencias de los efectos, el estrés vinculado al trabajo coloca en riesgo la salud de los trabajadores y entre el 50 y el 80% de todas las enfermedades se relacionan con el nivel de estrés. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), en México se registraron 75 mil infartos al año, de los cuales en 25% son provocados por estrés laboral. Entre los factores que incrementan este padecimiento se encuentra la jornada laboral, la cual en México se encuentra por encima de la media de la OCDE. Lo cual sin duda es un factor determinante para la aparición del estrés.

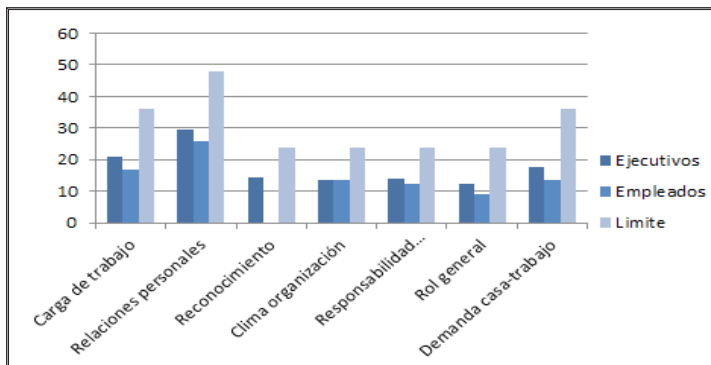
Figura 3. Horas de trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

Patricia Salgado junto con Roberto Mercado en el año 2018, llevaron a cabo una investigación en cuatro empresas mexicanas utilizando el Índice de Presión en el Trabajo, esto con el fin de analizar el sector más vulnerable a desarrollar estrés laboral. Como resultado, los mandos medios perciben mayores fuentes de presión que desencadenan en estrés laboral:

Figura 4. Percepción de las fuentes de presión de acuerdo con cada nivel jerárquico.



Fuente: Elaboración propia.

Datos de este mismo estudio demostraron que más del 85% de los mandos medios trabajan en promedio más de 15 horas más de su jornada laboral a la semana. De esta manera se puede decir que son los mandos medios el sector de las organizaciones más susceptible a padecer estrés laboral, esto debido a las exigencias y demandas de los puestos.

De acuerdo con el Observatorio Pyme Mexicano (2003) citado en Ochoa y Díaz (2016) el 65% de estas empresas son empresas de tipo familiar donde el perfil del empresario es que poseen solo estudios de licenciatura en su mayoría y que en los mandos medios que apoyan y reportan directamente a los propietarios no cuentan con puestos y actividades definidas lo cual provoca que estos cumplan largas jornadas para cumplir con un alto número de responsabilidades.

Respecto al tema del estrés laboral afirmó Mónica Ham Alvarado, directora adjunta de Siniestros y Beneficios para Empleados de AON. Las grandes empresas ya están llevando a cabo estas iniciativas, y eso lo vemos en el resultado de la Encuesta de Salud 2016, pero las Pymes no se han encaminado a identificarlos, las de todos los giros y donde también las fuerzas de ventas tienen un alto índice de riesgos psicosociales. Todos debemos estar preparándonos en ese sentido (Pineda, 2016).

La Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo sugieren un plan de acción para promover la salud mental dentro de las organizaciones:

- Los empleadores y directores deben reconocer que los problemas de salud mental son una verdadera preocupación en relación con el trabajo.
- Los empleadores deben entender la legislación sobre discapacidad y la necesidad de hacer los ajustes para las personas con discapacidades mentales.
- Los empleadores deben desarrollar políticas y programas de prevención y promoción apropiados.

Conclusiones

Es importante reconocer que los efectos del estrés laboral no son ajenos a las organizaciones y a sus lugares de trabajo. Siendo este un problema a nivel social y económico, que afecta directamente la salud del trabajador y a su vez su desempeño dentro de las organizaciones que si bien se estima las pérdidas económicas derivadas de este padecimiento ascienden a 16 millones de pesos anuales.

Hoy en día diversas organizaciones están planteando acciones para combatir este padecimiento y su desarrollo en sus lugares de trabajo. Sin embargo, aún queda mucho por hacer y desarrollar sobre este tema principalmente en las Pymes pues al ser empresas las cuales se encuentran en pleno desarrollo y muchas veces sin una estructura muy sólida, se puede llegar a ignorar o tener pocos recursos para abordar este aspecto y brindar medidas o soluciones.

En materia de legislación se comienza a incorporar tema, pues recientemente ha entrado en vigor la NOM-035, con la cual se plantea establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para

promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. Esto sin duda en el futuro tendrá un gran efecto en la presencia del estrés laboral en las empresas mexicanas. Mejorando la calidad de vida de sus empleados y su desempeño dentro de las organizaciones. Finalmente, para erradicar este padecimiento es necesario promover la prevención a través de cambios organizacionales que permitan mejorar las condiciones de trabajo y reducir el estrés en las organizaciones, educando y capacitando para que los trabajadores y directivos comprendan la importancia de la salud mental y en colaboración logren un beneficio mutuo.

Referencias

- Barrera, J. C. (2015). *Mandos medios y su satisfacción laboral*. [Tesis de Licenciatura]. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
- Bedoya, J. (2012). Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador. (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador.
- Carpio, I., Bravo, G., Campos, N., Padilla, A., Banegas, T., & Méndez, L. (2017). Estrés laboral en docentes, administrativos y trabajadores universitarios. *Revista electrónica de Psicología Iztacala*, 20(3).
- Cuevas, S. & Camacho, E. (2016). Estrés y salud, Investigación básica aplicada. México, D.F.: Manual Moderno
- Díaz, L. (enero-junio 2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial [Versión electrónica]. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 80-84. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3677229.pdf>
- Forbes (2017). Mexicanos, los más estresados del mundo por su trabajo. México: Forbes México. [https://www.forbes.com.mx/mexicanos-los-mas-estresados-del-mundo-por-su-trabajo/#:~:text=Los%20mexicanos%20son%20las%20personas,de%20la%20Salud%20\(OMS\).](https://www.forbes.com.mx/mexicanos-los-mas-estresados-del-mundo-por-su-trabajo/#:~:text=Los%20mexicanos%20son%20las%20personas,de%20la%20Salud%20(OMS).)
- Grau, R., Salanova, M., & Peiró, J. (2012). Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral [Versión electrónica]. *Apuntes de Psicología*, 30(1-3), 311-321. Recuperado de www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/download/414/334
- Martínez, J. (2004). *Estrés laboral, Guía para empresarios y empleados*. Pearson.
- Nava, C. N., Orihuela, L., & Vega, C. Z. (junio, 2016). Relación entre estrés laboral y estrés cotidiano [Versión electrónica]. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 19 (2), 558-568. Recuperado de revistas.unam.mx/index.php/rep/article/view/56349/49987
- Ochoa, I. A. & Díaz, A. (2016). El crecimiento de las empresas familiares a través de la sucesión generacional: el caso de la empresa Santaella. Recuperado de http://www.novauniversitas.edu.mx/transparencia/Articulo_70/Fraccion_XLI/Publicaci%C3%B3n%20ID-7.pdf

- Pineda, A. (10 de mayo, 2016). Pymes ignoran estrés y fatiga en empleados. El empresario. Recuperado de <http://elempresario.mx/actualidad/Pymes-ignoran-estres-fatiga-empleados>
- Viera, V. (2012). El Estrés Laboral y el Rendimiento de los trabajadores de la Empresa Megaprofer S.A. (Tesis de pregrado). Universidad técnica de Ambato.

Factores que influyen en la rotación de personal en el sector hotelero en México

Bryan Alejandro Flores Banda⁶
Jennifer Montserrat Rodríguez Hernández
Alizda Livier Cortes Franco

Resumen

La industria hotelera es una de las más importantes para el sector turístico en México. Su contribución al Producto Interno Bruto Turístico (PIBT) fue del 28.3% en 2017, lo cual representa casi una tercera parte. Sin embargo, esta industria presenta una gran rotación de personal que supone un problema grave, pues genera costos innecesarios, disminuye la productividad, e influye directamente en la competitividad de los hoteles. En este sentido, este artículo describe y analiza los principales factores que provocan la rotación de personal del sector hotelero en México. Para alcanzar los resultados obtenidos, se realizó una investigación documental retrospectiva a través de una recopilación bibliográfica sobre investigaciones y artículos relacionados con el tema. El análisis arrojó que los cuatro principales factores de rotación de personal son: el sueldo, el crecimiento profesional, las prestaciones de ley y el clima organizacional. De igual manera, se concluye que una correcta identificación de los factores de rotación de personal ayuda a encontrar áreas de oportunidad que permiten evitar costos en la organización, disminución de productividad y la disminución de competitividad para el sector hotelero.

Palabras clave: rotación de personal; sector hotelero; factores que influyen en la rotación de personal.

Introducción

La hotelería es parte fundamental del turismo en México, sector que en 2017 aportó \$1,797,374,000.00 de pesos a la economía nacional, 8.7% del Producto Interno Bruto (PIB), de acuerdo con el reporte “Cuenta satélite del turismo de México 2017” del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI); los ingresos por servicios de hospedaje representan la mayor aportación al Producto Interno Bruto Turístico (PIBT) 28.3% del valor en 2017 (INEGI, 2017).

6. Estudiantes del programa educativo de la Licenciatura en Administración del Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas de la Universidad de Guadalajara.

El hotelería también brinda oportunidades de empleo, durante 2017 las actividades relacionadas con el turismo reportaron alrededor de 2.3 millones de empleos, 9% de estos empleos fueron generados por algún servicio relacionado con el alojamiento de turistas (CMIC, 2019). No obstante, uno de los principales problemas de la industria hotelera en México es la rotación de personal. Este fenómeno representa un problema grave para la industria debido a que genera costos innecesarios, disminuye la productividad y competitividad en la organización. Como resultado, esta investigación tiene como objetivo general conocer los principales factores que influyen en la rotación de personal en el sector hotelero en México, con la finalidad de identificar áreas de oportunidad en la industria que ayuden a disminuir la problemática.

Los factores encontrados en este análisis pueden ser fundamentales para las organizaciones de este sector, ya que a raíz de esto pueden generar estrategias de retención de personal para mejorar sus prácticas organizacionales con la finalidad de no tener repercusiones en lo ya mencionado en el objetivo específico de este artículo. El presente trabajo se divide en cinco apartados. El primero está conformado por la presente introducción. En el segundo, se realiza una breve revisión literaria sobre los autores que hablan del fenómeno de la rotación de personal de manera general. El tercer apartado se enfoca en la descripción y análisis de los factores de rotación de personal en la industria hotelera. En el cuarto, se analizan las principales consecuencias de la rotación de personal dentro del sector hotelero en México. Finalmente, se establecen conclusiones pertinentes sobre los resultados de la investigación.

Revisión literaria

A lo largo del tiempo dentro de las organizaciones se ha presentado el fenómeno de la rotación de personal, este fenómeno ha sido estudiado por muchos autores, sin embargo, una de las definiciones más acertadas es la de Chiavenato (1999) la cual establece lo siguiente:

El término de rotación de personal se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto significa que el intercambio de personas entre la organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella. (p.188)

Ahora bien, una tasa elevada de rotación de personal puede tener repercusiones negativas dentro de una organización como lo son, el incremento de costos esencialmente en el proceso de reclutamiento y selección de personal como lo señala el autor Stephen Robbins: Una alta tasa de rotación en una organización da como resultado costos más altos de reclutamiento, selección y entrenamiento, al igual se puede decir que una alta tasa de rotación puede entorpecer el funcionamiento eficiente de una empresa cuando personal con conocimiento salen y estos deben de ser reemplazados tomando en cuenta el alto nivel de responsabilidad que conlleva esta (Robbins, 1998).

Existen diversos factores que condicionan la estabilidad del personal en la organización dentro de ellos se destacan salarios no competitivos, clima laboral, crecimiento profesional y prestaciones de ley. Estos factores son determinantes por parte de los trabajadores al momento de decidir si continúan laborando dentro de la organización u optan por el abandono de sus actividades, si bien estos factores son relevantes no son los únicos, el autor Chiavenato (1999) ha señalado diversos factores como lo son:

- La política salarial de la organización.
- Las oportunidades de crecimiento profesional.
- La política de beneficios sociales.
- El tipo de supervisión ejercido sobre el personal. Localizadas dentro de la organización.
- El tipo de relaciones humanas desarrolladas dentro de la organización.

Factores de la rotación de Personal en el sector hotelero

La industria hotelera es una de las más importantes en México. Sin embargo, el sector hotelero, presenta uno de los índices más altos de rotación de personal. Según la asociación hotelera mexicana, las principales causas de rotación de personal en esta industria son varias, en este artículo hablaremos de las cuatro principales.

Sueldo

La primera causa es el sueldo, un claro ejemplo es el caso de Cancún en donde rechazan los sueldos que ofrece la hotelería por considerarlos demasiado bajos lo que conlleva a una rotación de personal en el 60% de los casos. Guadalupe Carmona, presidenta de la Asociación de Profesionales en Recursos Humanos de Cancún, dijo que nadie quiere cubrir vacantes de rangos más bajos como ayudantes de cocina, camaristas y lavaplatos, dichos puestos son los más comunes y también los más mal pagados (Noticaribe, 2011).

Mientras que, en el centro del país, más específicamente en Puebla, los sectores restaurantero y hotelero reconocieron que están padeciendo alta rotación de personal desde hace un año, principalmente por salarios, por lo que los trabajadores están migrando a destinos playeros para tener mayores remuneraciones (Hernández, 2018). Esta situación que como se mencionaba anteriormente el salario aún es bajo, por lo que un destino turístico no garantiza un salario mejor remunerado.

En el estudio realizado de tendencias de Sueldos y Empleo 2019, uno de los reactivos preguntaba cuál debía ser la cantidad en dinero ofrecida mensualmente por otra empresa para que la considerarán, a lo que los encuestados respondieron en un rango que va desde los \$500 hasta los \$6,000 (Becerra, 2020). A las problemáticas anteriores se suma la inversión extranjera directa en el sector industrial y los salarios competitivos que establecen algunas de las nuevas empresas, por los que optan los trabajadores; por lo cual, el presidente de la Asociación Queretana de Hoteleros (AQH), Jorge Rivero

Loaiza menciona que uno de los retos que se tienen es generar una oferta laboral en puestos bajos, así como en niveles gerenciales, operativos y administrativos (Jahaira, 2018).

Crecimiento profesional

La segunda causa es el crecimiento profesional, “Intentamos que los egresados de carreras como turismo no egresen a otro estado o a otras áreas, sino que se integren a la gran cantidad de hoteles que hay en la entidad y sobre todo tener más capacitación por parte de la asociación para nuestra gente en modo cascada, primero hacia los hoteleros y luego a los empleados para generar permanencia y pertenencia”, puntualizó, Guadalupe Carmona presidenta de la Asociación de Profesionales en Recursos Humanos de Cancún.

Adicional a esto, se hace énfasis en que el principal motivo de la rotación es el choque generacional ya que en la actualidad los jóvenes no aceptan las vacantes propuestas ya que sus planes no concuerdan con los empleos ofertados, esto pone en una situación complicada al sector hotelero puesto que se requiere personal capacitado para cubrir satisfactoriamente el servicio ofertado. En un estudio realizado algunos hoteles mencionan que el índice de rotación es del 70% al mes, por lo que no se contempla para el personal, un plan de vida y carrera dentro de la organización (Caldera et al., 2019). Debido a que representa un gasto adicional para la industria hotelera el invertir en el personal, para que dentro de un plazo corto se vayan.

Referente a este tema el presidente de la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC), Ignacio Alarcón Rodríguez Pacheco, refirió que, a capitanes, jefe de cocina, gerentes y coordinadores de hostess, que son los puestos más altos dentro de un establecimiento, pues a ellos se les pagan cursos individuales hasta de 15,000 pesos en protección civil y primeros auxilios, en certificaciones de calidad y clases de inglés para atender a los extranjeros. Realmente las organizaciones le apuestan a la capacitación pues no tienen la certeza de que su inversión será aprovechada por ellos (Hernández, 2018).

Inclusive algunos empresarios mandan a tres o cuatro empleados a capacitaciones por año, por lo que “en algunos casos, llegan a tomar hasta tres cursos como parte de los estímulos que se ofrecen al personal, pero ello no garantiza que se queden mucho tiempo, según palabras del presidente de la Cámara Nacional de la Industria de Restaurante y Alimentos Condimentados (CANIRAC), Ignacio Alarcón Rodríguez Pacheco. Dicha información demuestra que, aunque el crecimiento profesional por medio de capacitaciones y cursos son importantes, lo que más valora un empleado del sector hotelero es el sueldo bien remunerado.

Prestaciones de ley

La tercera causa son las prestaciones de ley, que sin duda alguna son de suma importancia para un trabajador, el autor Chiavenato (2007), define: “Las prestaciones sociales

son las facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados con el objetivo de ahorrarle esfuerzo y preocupaciones” (p.319). Aunque los resultados de nuestra investigación han arrojado que el sueldo es el factor número uno para la rotación de personal en el sector hotelero, no lo es todo, las prestaciones que la empresa puede brindar a su personal son importantes y hacen la diferencia entre aceptar o rechazar el empleo.

Según información del sitio “Noticaribe” dice que la ausencia de beneficios y las largas jornadas de los trabajos los hacen dejar el empleo o preferentemente no contratarse. (Noticaribe, 2011). Por dicha situación es necesario conocer cuáles son las necesidades de los trabajadores para poder ofrecerles beneficios que se ajusten a ellos, teniendo así un conjunto de factores que les aporten, creando una oferta de valor para ellos, que los motive e incentive a aceptar y conservar el empleo. Algunas de las prestaciones entre las que destacan son: fondo de ahorro, apoyo por defunción, transporte, viajes y salario. Claro que dichas prestaciones pueden variar según el lugar de trabajo, edad de los empleados, etc., es importante que se puedan identificar para poder contrarrestar el alto índice de rotación de personal.

Clima laboral

El último factor que afecta en la rotación de personal es el clima laboral, tiene que ver con el ganar-ganar: un empleado feliz será un empleado con alto rendimiento, lo que a su vez se puede traducir en buenos resultados para la compañía. Una situación que puede surgir en clima laboral es la inexistencia de una definición de funciones o tareas que deben de cumplir los empleados, esto puede derivar en relaciones laborales desgastantes, ya que no hay una equidad en la asignación de éstas, además de que se generan conflictos, lo que ocasiona que se afecten las relaciones interpersonales (Becerra, 2020).

Normalmente el lugar de trabajo es el lugar donde pasamos más tiempo, por lo que sería ideal que fuera un lugar en donde tengamos relaciones interpersonales sanas, teniendo como base valores como el respeto, honestidad, responsabilidad, etc., todos y cada uno de ellos hacen la diferencia en el espacio de trabajo, que da como resultado un clima laboral sano, empleados felices y empresas funcionales, ya que la base de toda organización es su capital humano.

Otra problemática encontrada es que la mayoría de las empresas del ramo optan por hacer uso de los outsourcing, los profesionales en recursos humanos creen que son un factor que incide de manera negativa en las relaciones patrón-empleado (Noticaribe, 2011). Es una situación originada por la falta de interés del personal apto para el puesto por los factores antes mencionados en este artículo, las ofertas laborales no son atractivas, por lo que es necesario identificar qué estrategias se pueden implementar y así obtener un área de oportunidad.

Consecuencias de la rotación de personal en el sector hotelero

Como se ha revisado, la rotación de personal en México representa un gran problema para la industria hotelera. Este fenómeno genera una pérdida de la competitividad, un aumento considerable de costos y una disminución en la productividad.

Pérdida de competitividad

La competitividad deriva de la ventaja competitiva que tiene una empresa a través de sus métodos de producción y de organización (reflejados en el precio y en la calidad del producto final) con relación a los de sus rivales en un mercado específico. (Abdel y Romo, 2004, p. 9)

Existen diferentes razones por las que la competitividad en el sector hotelero se ve afectada a consecuencia de diferentes factores, como la creciente oferta de empleo en el sector de servicios y la apertura de nuevos hoteles, e inversión extranjera directa en el sector industrial y los salarios competitivos. En la actualidad los hoteles tienen que estar en constante actualización, ya que los clientes se vuelven cada vez más exigentes con los servicios hoteleros que desean adquirir, y el sector hotelero está en constante cambio y con mayor competitividad, por ello tienen que implementar ventajas competitivas y así mantenerse en competencia dentro de esta industria.

La juventud es una característica que alimenta el servicio turístico, sobre todo por su fuerza, alegría natural y nuevas ideas. La formación de talento humano y la dirección de empresas tiene la obligación de retenerlos, pues forma parte de su ventaja competitiva en un mundo cada vez más competido (Santana, 2013).

Aumento en costos

Los sueldos, prestaciones y oportunidad de crecimiento son bastante atractivos, lo que sí se tiene muy claro es que todo esto repercute en los altos costes que tiene el hotel debido a la doble capacitación, altas y bajas en el seguro social y nuevos uniformes, entre otros (Chin, s.f.). Los costos dentro de esta industria son significativos, ya que, como se mencionó anteriormente se requieren de varias capacitaciones, múltiples prestaciones para el personal, esto con el fin de tener una mejora continua en el personal, de esta manera reducir la rotación de personal y a su vez los costes.

Hernández (2018) menciona que los puestos más altos dentro de un establecimiento, como se mencionó anteriormente se les pagan cursos individuales hasta de \$15,000 en protección civil y primeros auxilios, en certificaciones de calidad y clases de inglés para atender a los extranjeros, entre otros. Así mismo menciona que, algunos empresarios mandan a tres o cuatro empleados a capacitaciones por año, por lo que “en algunos casos, llegan a tomar hasta tres cursos como parte de los estímulos que se ofrecen al personal, pero ello no garantiza que se queden mucho tiempo”.

Disminución de la productividad

Crecer requiere elevar nuestra productividad para que produzcamos más con los recursos que tenemos (SHCP, 2015). Si bien sabemos la productividad es uno de los factores más importantes para el crecimiento económico en cualquier industria, pero en el sector hotelero tiene una mayor importancia, por lo tanto, el que exista una disminución de esta, puede afectar de manera significativa. Un alza en ingreso por cuarto, con un 22.3% a junio. “Las inversiones en el país están incrementando la demanda de habitaciones y eso ha beneficiado al sector hotelero”, dijo Juan Carlos Azcárraga (Martínez, 2015). El sector hotelero está ligado al turismo por eso es que se necesita tener un personal bien capacitado para que puedan ofrecer un servicio de calidad a los turistas, también agregar una ventaja competitiva y de esta manera la productividad no se vea afectada y exista un crecimiento en el mercado.

Conclusiones

En función al análisis realizado, los principales factores que influyen en la rotación de personal en el sector hotelero en México son:

- Sueldos no competitivos
- Crecimiento laboral
- Prestaciones de ley
- Clima laboral

Para el punto número 1 resulta que las organizaciones del sector hotelero en México deben de tener sueldos más competitivos, ya que este es el principal factor por el cual el personal abandona a la organización por ir en busca de mejores oportunidades. En cuanto al punto número 2, las nuevas generaciones tienen perspectivas muy diferentes en cuanto al ámbito laboral por lo que las propuestas de trabajo o plan de carrera que les ofrecen las organizaciones de este sector no son favorables para ellos, por lo cual salen a campo en busca de una organización que les puedan ofrecer un plan de carrera y puedan ir creciendo al paso del tiempo.

Para el punto número 3, existen muchas organizaciones en este sector que trabajan bajo la informalidad, por lo cual no les proporcionan prestaciones de ley a los trabajadores. Como consecuencia, buscan un trabajo que les pueda proporcionar estas prestaciones de ley para cualquier eventualidad que se les presente en el futuro. Por último, en el punto número 4, en la mayoría de estas organizaciones del sector hotelero existe un clima laboral no agradable para los trabajadores ya que en muchas ocasiones las tareas a realizar no son repartidas con equidad, por lo cual provoca una carga laboral muy pesada para el trabajador, o simplemente la relación con sus superiores no es la mejor, por lo que llega a existir cierta inconformidad en los trabajadores y abandonen la organización.

Aún se desconoce cuáles son los factores que pueden influir en la rotación de personal en el sector hotelero en México en un futuro, pero lo que sí es una realidad es que hoy en día mediante este o diversos análisis, las industrias tienen una oportunidad de mejora para poder dar solución a los factores que le originan una rotación de personal y por consecuencia costos en la organización, disminución de productividad y competitividad para su sector.

Referencias

- Abdel, G., & Romo, D. (2004). Sobre el concepto de competitividad. Working Papers. Competitiveness Studies, (DTEC 04-01), 1–32. Recuperado de: http://cec.itam.mx/docs/Concepto_Competitividad.pdf
- Becerra, M. (julio de 2020). *Gestión empresarial y aprendizaje. Herramientas para el desarrollo de habilidades gerenciales en un contexto de competitividad regional*. México: Plaza y Valdés S.A. de C.V.
- Caldera, D. C., Arredondo, M. G., & Zárate, L. E. (2019). Rotación de personal en la industria hotelera en el estado de Guanajuato, México. *Revista Ibero-americana de estrategia*, 18(4), 615-629.
- Chin, M. J. (s. f.). Rotación de personal en la industria hotelera. Recuperado de <https://cancun.uo.edu.mx/blog/rotaci%C3%B3n-de-personal-en-la-industria-hotelera>
- CMIC. (16 de marzo de 2019). La industria hotelera es uno de los pilares fundamentales del turismo en México. Obtenido de La industria hotelera es uno de los pilares fundamentales del turismo en México: <https://www.cmic.org/la-industria-hotelera-es-uno-de-los-pilares-fundamentales-del-turismo-en-mexico/>
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos* (5° ed.). Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones* (8° ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. de C.V.
- Hernández, M. (09 de agosto de 2018). Restaurantes y hoteles registran alta rotación de personal: Canirac. El Economista. Recuperado el 03 de diciembre de 2020, de EL ECONOMISTA : <https://www.eleconomista.com.mx/estados/Restaurantes-y-hoteles-registran-alta-rotacion-de-personal-Canirac-20180809-0139.html>
- INEGI. (2017). Comunicación Social. CUENTA SATÉLITE DEL TURISMO DE MÉXICO, 2017, (págs. 1-11). México.
- Jahaira, L. (24 de abril de 2018). Alcanza 7% rotación en el sector hotelero. Noticias la verdad cada mañana.
- Martínez, E. (29 de septiembre, 2015). Boom turístico aumenta productividad de hoteles. El financiero
- Noticaribe (18 de marzo 2011). Causa alta rotación de personal bajos salarios en la hotelería. Recuperado de https://noticaribe.com.mx/2011/03/18/causa_alta_rotacion_de_personal_bajos_salarios_en_la_hoteler/
- Robbins, S. (1998). *Administración*. Pearson Educación.

Santana, Héctor (2013), Retención de personal en tres hoteles de Cancún: Fiesta Americana Grand Coral Beach, JW Marriot y Ritz Carlton, Sexto Coloquio Interdisciplinario de Doctorado, Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, Puebla, México.

SHCP. (22 de junio de 2015). Gobierno de México. Obtenido de Gobierno de México :<https://www.gob.mx/shcp/articulos/que-es-la-productividad-y-por-que-es-importante-elevarla-en-mexico>

Las discapacidades y su inclusión en el mercado laboral en el estado de Jalisco

Carolina Montserrath López Carrasco⁷

Daniela Guadalupe Maldonado Vadillo

Karina Ivonne Venegas Rodarte

Resumen

El objetivo principal del presente artículo es identificar la importancia de la inclusión de personas con discapacidad en el mercado laboral en el estado de Jalisco, con la finalidad de demostrar que una discapacidad es una vía llena de oportunidades para generar nuevas y mejores condiciones en empresas del sector público y privado. El contenido incluye la descripción de conceptos generales fundamentales para comprender el objetivo del tema, así como la mención de beneficios, incentivos y certificaciones que los agentes relacionados (empresa y persona con discapacidad) obtienen al trabajar en conjunto. Se pretende generar un entorno donde la responsabilidad social corporativa prevalezca y el reconocimiento de las capacidades de grupos minoritarios, pero no menos importantes, encuentren un lugar seguro y adecuado para su desarrollo laboral.

Palabras clave: Discapacidad; inclusión; mercado laboral.

Introducción

Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos, es la primera frase de la Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948. Hoy en día, aún existen millones de personas con discapacidad cuyos derechos humanos se encuentran seriamente limitados o totalmente negados. En México, según datos de la Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica, conocida por sus siglas ENADID 2014, 6% de la población cuenta con alguna discapacidad, lo que representa 7.1 millones de habitantes del país que no pueden o tienen mucha dificultad para hacer alguna de las siguientes ocho actividades: caminar, subir o bajar usando sus piernas; ver (aunque use lentes); mover o usar sus brazos o manos; aprender, recordar o concentrarse; escuchar (aunque use aparato auditivo); bañarse, vestirse o comer; hablar o comunicarse; y problemas emocionales o mentales. Y son estas personas quienes enfrentan múltiples obstáculos para gozar “de todos los derechos que establece el orden jurídico mexicano...”.

7. Estudiantes del programa educativo de la Licenciatura en Administración del Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas de la Universidad de Guadalajara.

Esta situación invita a identificar la problemática y a tomar acción sobre la misma, a brindar oportunidades laborales para las personas con discapacidad que les permita cubrir necesidades básicas del ser humano y fomentar su independencia económica, así como a reconocerlos como agentes activos, valiosos y capaces de una sociedad. Es fundamental mencionar que no solo las personas con discapacidad se ven favorecidas al formar parte del mercado laboral, sino también las empresas que los emplean obtienen grandes beneficios fiscales, gubernamentales y sociales. De esta forma, se logra generar un vínculo bilateral de beneficios.

Estado del arte

Con el objetivo de identificar las situaciones que una persona con discapacidad vive a lo largo de su vida en busca de oportunidades en el mercado laboral, se realiza una amplia investigación utilizando distintas fuentes de información tales como artículos, páginas web oficiales, revistas digitales, estadísticas, bases de datos y libros para dar a conocer las problemáticas existentes y así mismo proponer soluciones efectivas. Una de las problemáticas que aborda el presente artículo, es el rechazo constante de las empresas hacia las personas que padecen alguna discapacidad sustentado en estadísticas oficiales del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), Comisión Estatal de Derechos Humanos de Jalisco (CEDHJ) (2018) y el Desarrollo Integral de la Familia Jalisco (DIF Jalisco) (2019), la falta de información en los individuos acerca de los beneficios, certificaciones e incentivos que se pueden obtener al incluir a personas con discapacidad.

De acuerdo con la autora Cora Inés Forcada Rojkin, una mujer que busca dar a conocer los distintos factores que se crean por la inserción laboral de personas con discapacidad de tipo visual, auditivo y motriz, específicamente en empresas privadas en donde proporciona una importante cantidad de datos referentes al tema anteriormente mencionado. Se tomaron a manera de orientación ideas principales de cada texto para enriquecer la investigación y el análisis que se realizó. Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo analiza cada tema y subtema del libro “Discapacidad en el lugar de trabajo: Prácticas de las empresas.” Se identificó las situaciones que viven 25 empresas que implementan la responsabilidad social corporativa, el proceso de reclutamiento y selección de personal en personas con discapacidades y los productos y servicios que éstas ofrecen para enriquecer al colaborador que presente alguna dificultad mencionada y a su vez, la empresa sea rentable.

Mediante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2015) se publicó la Norma Oficial Mexicana NOM-034-STPS-2016, titulada “Condiciones de seguridad para el acceso y desarrollo de actividades de trabajadores con discapacidad en los centros de trabajo”, en la cual se busca garantizar la igualdad laboral donde el patrón tiene que establecer las acciones preventivas y correctivas que deben instrumentarse en el centro de trabajo, y elaborar un análisis para determinar la compatibilidad del puesto con la discapacidad que presenta el trabajador.

Metodología

La investigación y el análisis que se realizó para obtener resultados verídicos y sustentados por fuentes oficiales se basan en la metodología cuantitativa porque se recopilaban datos numéricos y no numéricos basados en cifras reales, así como definiciones, estudios y textos. El tipo de investigación es descriptiva utilizando como clave principal el comportamiento de la población que cuenta alguna discapacidad en el estado de Jalisco, la cual se dividió en las siguientes secciones:

Recolección de información sustentada y verídica de fuentes confiables

Se eligió el tema con base a la experiencia personal de una de las autoras del presente artículo, en donde se eligieron las fuentes de información idóneas y confiables que retroalimentan al artículo. La recabación de información se realizó en un lapso determinado de 20 días en distintos medios verídicos, tales como: artículos científicos elegidos por su contenido relacionado con la discapacidad en México y la inclusión laboral, libros que contienen información clara y precisa para obtener información fructífera al tema y estadísticas sustentadas por el INEGI, CEDHJ y DIF Jalisco segmentada por tipo de discapacidad, género y cifras reales.

Análisis de información recabada

Se analizó cada texto consultado en un periodo de tiempo de 15 días, consultando su objetivo principal, metodología, resultados y estadísticas, observando que la información analizada tenga la relación esperada en los temas de discapacidad e inclusión en México, empleando una metodología cualitativa y cuantitativa para obtener los resultados deseados y acordes al objetivo principal del artículo.

Escritura del artículo

Una vez que se recolectó y analizó la información a profundidad, se realizó el proceso de escritura del artículo sustentando cada palabra con los parámetros elegidos en cada información consultada y corroborada con las herramientas tecnológicas y físicas, teniendo los resultados satisfactoriamente esperados en un lapso de 50 días totales.

Resultados

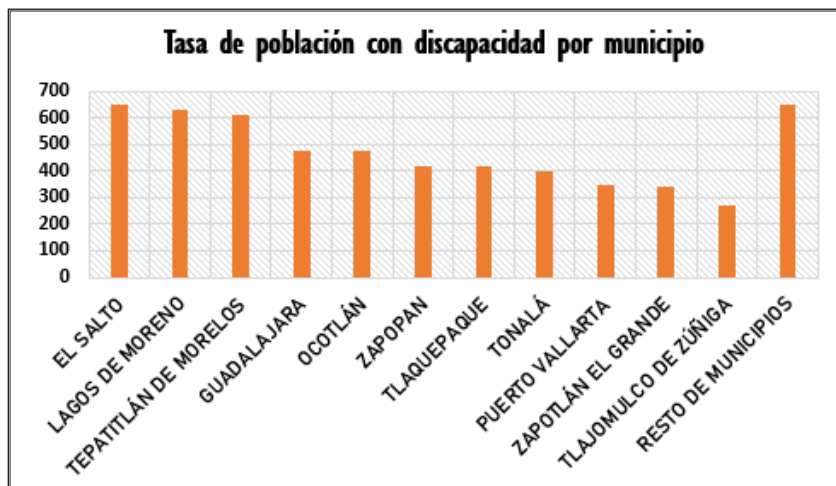
Teniendo como resultados derivados de una amplia investigación basada en distintas fuentes de información, se recolectaron datos de los subtemas con mayor relevancia para estudiar ampliamente el tema abordado denominado “las discapacidades y su inclusión en el mercado laboral en Jalisco”.

Discapacidad

De acuerdo con la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, presentada en 2001, las personas con discapacidad “son aquellas que tienen una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y que al interactuar con distintos ambientes del entorno social pueden impedir su participación plena y efectiva en igualdad de condiciones a las demás”.

Según la actualización del “Diagnóstico de las personas con discapacidad” realizado en el año 2019, por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del estado de Jalisco, las personas que tienen algún tipo de discapacidad en el estado de Jalisco representan el 5.1% de la población total del estado puesto que alrededor de 368,000 individuos residentes sufren de esta situación. Uno de los municipios que fue detectado por tener la tasa más alta es El Salto, puesto que de considerando una población de 10,000 habitantes, 650 tienen alguna discapacidad. Lagos de Moreno se encuentra clasificado como otro de los municipios con mayor tasa, ya que, de 10,000 habitantes, 630 personas se encuentran en esa situación.

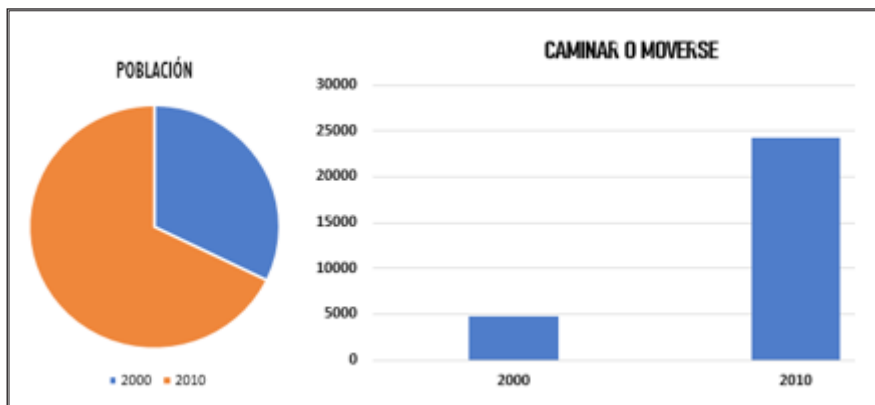
Figura 1. Tasa de población con discapacidad por municipio.



Fuente: DIF (2019).

Del año 2000 con 138,308 personas con discapacidad al año 2010 con 290,656 personas se registró un incremento de personas con discapacidad al 110% en general, mismas que registraron que creció la tasa de personas con limitaciones al hablar o lograr comunicarse cuatro veces más a la anterior considerando que anteriormente 4761 personas sufrían de esa limitación y 10 años después aumentó a 24,196 individuos.

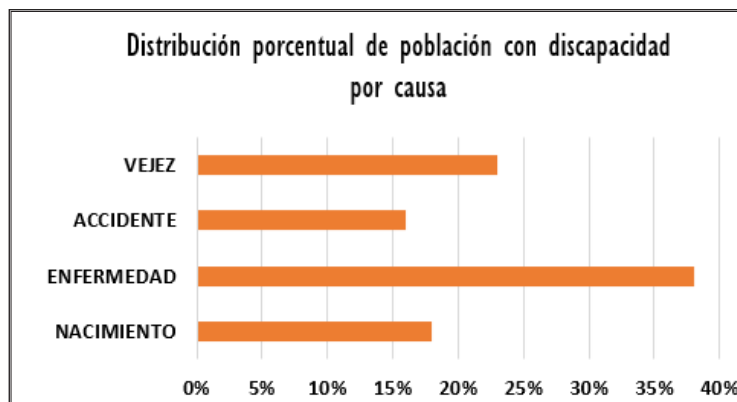
Figura 2. Población con discapacidad.



Fuente: Elaborado por DIF con base en INEGI (2010), censos y conteos nacionales, 2010. Comparación de cifras de personas con discapacidad del año 2000 al 2010.

Existen distintos motivos por los cuales se presenta una discapacidad en la persona, tales como: nacimiento, por enfermedad, accidentes o edad avanzada. De acuerdo con el Consejo Estatal de Población con base en el INEGI, la causa mayor por la cual una persona sufre una discapacidad es por enfermedad con un 38%, posteriormente la vejez se encuentra con el 22.6% debido a la edad avanzada y el estado en el que se encuentre la persona. Con un 17.8% se encuentra el nacimiento, y por último, los accidentes que sufren los individuos por alguna causa y/o acción con 15.8%

Figura 3. Distribución porcentual de población con discapacidad por causa.



Fuente: Elaborado por el Consejo Estatal de la Población con base en INEGI, Censo de Población y Vivienda. Distribución porcentual de la población con discapacidad por causa en Jalisco.

Así mismo, según el diagnóstico sobre las personas con discapacidad en Jalisco realizado en 2019 por la Comisión Estatal de Derechos Humanos en Jalisco (CEDHJ) (2018), indicó que el 50 % de las personas con discapacidad son hombres y el 50% son mujeres. En cuanto a los tipos de discapacidad, la limitación que prevalece es caminar o moverse representada por el 57% de la población, seguido de la limitación visual con 23% y por último, 13% padece de limitación mental.

Este mismo diagnóstico, consultó a las personas con discapacidad en Jalisco las problemáticas que identifican al ser parte de este grupo minoritario, las respuestas fueron las siguientes: “Falta de oportunidades laborales para personas con discapacidad. Que la contratación laboral de personas con discapacidad no sea solo para cumplir el cupo o desgravar impuestos, sino por su valor humano. Falta de instalaciones accesibles a personas con discapacidad. Accesibilidad universal: eliminación de barreras físicas, comunicacionales normativas, sociales y culturales”.

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) abordó el tema de la discapacidad utilizando una metodología propuesta por “el Grupo de Washington sobre estadísticas de la discapacidad (WG)” para seleccionar a toda la población que sufre alguna discapacidad, limitación y aquella que se encuentra en su completo estado de salud. Jalisco, utiliza preguntas de la metodología WG⁸ en los censos, encuestas nacionales, módulos de discapacidad e instrumentos de recolección de datos. Estas preguntas tienen como finalidad conocer el grado de dificultad que vive el ser humano de acuerdo con actividades y acciones.

Responsabilidad social corporativa

La responsabilidad social corporativa, refiere al deber de todas las entidades públicas y privadas por formar parte activa de tres sujetos importantes de su entorno como son el planeta, las personas y la empresa. Habla de la responsabilidad que fungen sobre cada uno de estos sujetos y las acciones en pro de su desarrollo adecuado, justo y equitativo.

Las discapacidades, son un tema de responsabilidad social corporativa para el mercado laboral. Según datos de la Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica (ENADID) realizada en el 2014, del total de la población de 15 años o más con discapacidad, 32% no percibe ingresos. Del 68% que, si percibe algún tipo de ingreso, solo el 40% son ingresos por actividades laborales ejecutadas por ellos mismos. El reto de la inclusión laboral de personas con discapacidad continúa en México. Para su inclusión en el mercado laboral, es necesario que las organizaciones cuentan con tres puntos centrales como son: pláticas de concientización en los centros de trabajo, talleres de convivencia con personas con discapacidad y adaptación de espacios laborales para un desarrollo óptimo.

8. 1 Grupo de Washington

Normativas para la Responsabilidad Social Corporativa

El sector empresarial, protagonista principal en el mercado laboral tiene la obligación del cumplimiento de normativas legales establecidas a su vez para realizar Responsabilidad Social Corporativa. Hoy en día se llevan a cabo procesos regulados para realizar la inclusión de personas con discapacidad en el sector empresarial.

En el año 2008, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) con fundamento en los artículos 1º párrafos primero, segundo, tercero y quinto, 4º, 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1º, 6º, fracciones VII, VIII y IX, 15, fracción VIII, de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (LCNDH), así como 174 de su Reglamento Interno, presentó el Informe Especial sobre el Derecho a la Accesibilidad de las Personas con Discapacidad.

El Derecho Humano a la accesibilidad, es el derecho humano de las personas con discapacidad y otros sectores beneficiados a disfrutar en igualdad de condiciones del acceso al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y la comunicación, así como a los procesos, bienes, productos y servicios e instalaciones abiertos al público, situadas tanto en zonas urbanas como rurales, con la finalidad de participar en todos los ámbitos de la vida y la sociedad para vivir de manera autónoma e independiente, tomando en cuenta la dignidad y diversidad del ser humano.

La Organización Internacional de la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés), emitió el estándar ISO 21542/2011 sobre Construcción de edificios. Esta norma ISO indica que la accesibilidad es la “provisión de edificios o partes de edificios para personas, sin importar discapacidad, edad o género, para poder tener acceso a ellos, dentro de ellos, usarlos y salir de ellos. Es importante considerar que la accesibilidad incluye facilidad de aproximación, entrada, evacuación y/o uso independiente de un edificio y sus servicios e instalaciones, para todos los potenciales usuarios del mismo, garantizando su salud, seguridad y bienestar individual, durante el curso de dichas actividades.”

Por otro lado, la Norma Mexicana denominada “NMX-R-050-SCFI-2006, Accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público”, la cual refiere que la accesibilidad es la “Combinación de elementos constructivos y operativos que permiten a cualquier persona con discapacidad entrar, desplazarse, salir, orientarse y comunicarse con un uso seguro, autónomo y cómodo en los espacios construidos, el mobiliario y equipo.”

Beneficios para empresas que empleen personas con discapacidad

Emplear a personas con discapacidad brinda dos tipos de beneficios, sociales y fiscales. Entre los beneficios sociales se encuentran la mejora del clima laboral, la sensibilización de clientes internos y externos promueve el trabajo en equipo, mejora la imagen corporativa y refuerza el compromiso por parte de los empleados con discapacidad.

Por otro lado, los beneficios fiscales son la deducción del 100% del Impuesto sobre la Renta retenido y enterado, correspondiente a las personas contratadas con discapacidades motriz y que para superarla requieren permanentemente prótesis, muletas o sillas de ruedas. Discapacidad mental, visual y auditiva o de lenguaje, en un 80% o más de la capacidad normal. De la misma forma, las empresas pueden deducir de los ingresos acumulables un monto adicional equivalente a los 25% del salario efectivamente pagado a las y los trabajadores con discapacidad contratados.

Apoyos para personas con discapacidad

Actualmente, el Gobierno de México cuenta con una serie de apoyos y programas para personas con discapacidad, los cuales permiten un desarrollo adecuado y global de sus habilidades, derechos y oportunidades.

A nivel federal, se ofrecen los siguientes apoyos:

La Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad Permanente

De acuerdo con el Diario Oficial de la Federación, en 2019, el Gobierno de México creó “La Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad Permanente”, que consta en otorgar un apoyo económico de \$1,275.00 mensuales a personas con discapacidad permanente, de 0 a 64 años de edad.

Abriendo Espacios

Abriendo Espacios es una estrategia de La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2015) que cumple con el compromiso del Gobierno de la República de atender a grupos vulnerables, en particular a personas con discapacidad y adultos mayores, al garantizar su incorporación al mercado laboral e impulsar las condiciones que faciliten su movilidad, acceso y desarrollo en los centros de trabajo. Esto se logra a través de Ferias de empleo y bolsas de trabajo virtuales que cuentan con 3, 500 plazas disponibles.

Asimismo, en el estado de Jalisco, existe un extenso plan de apoyo a las personas con discapacidad. Entre los programas más relevantes se encuentran :

Por la Inclusión de Personas con Discapacidad

Este es un programa enfocado en brindar apoyos económicos a Organizaciones de la Sociedad Civil para Personas con Discapacidad, que ejecuten proyectos y acciones en materia de desarrollo social en beneficio de dicha comunidad.

Apoyos y servicios asistenciales a familias en situación vulnerable

Este programa incluye a las personas con discapacidad, consiste en brindar apoyos asistenciales de forma oportuna, tales como alimentación, medicamentos, enseres domésticos, transporte, servicios funerarios y otros más, que se requieran en casos urgentes.

Atención integral a las personas con discapacidad o en riesgo de tenerla

El Programa busca Fortalecer la atención y capacitación de personas con discapacidad, a través de diversos organismos como son el Centro de Rehabilitación Integral, la Coordinación para la Atención en Rehabilitación Física en el Estado, Centro de Inclusión laboral para personas con discapacidad y Centro de Atención Especial Avanzada, con la calidad y calidez requeridas. Además, existen organizaciones civiles como “Juntos”, que es una institución que trabaja para la inclusión social y laboral de personas con discapacidad en todo México. Cuentan con una gran variedad de programas enfocados a distintos grupos con discapacidad y con redes de vinculación en empresas en todo México.

Discusión Final

Para el desarrollo de esta investigación se les adjudica importancia a los diversos programas y asociaciones que permiten orientar a las empresas para obtener un verdadero cambio en su cultura empresarial, en el proceso de reclutamiento y selección de nuevo personal idóneo sin importar la discapacidad. Es importante destacar que “Convivir con personas con discapacidad nos ayuda a romper paradigmas, nos hace tomar una perspectiva distinta de la vida y nos ayuda a crear una cultura de inclusión dentro de la empresa” – Miguel Laporta, director de Sustentabilidad Corporativa, HSBC y uno de los clientes que han vivido las experiencias de sensibilización de la organización Unidos Empresarial.

Unidos fue reconocido a nivel mundial como una de las 66 iniciativas más innovadoras que promueven los derechos de las personas con discapacidad, esto en la categoría de Vida Independiente y Participación Política y, además, fue seleccionada como una de las 11 con mayor impacto y trascendencia en el mundo. Dicha ceremonia, se llevó a cabo en la sede de las Organización de las Naciones Unidas (ONU) en Viena, Austria.

Conclusión

Con base al análisis y discusión de los resultados obtenidos se logra extraer las principales conclusiones:

- I) Las discapacidades suelen ser una limitante en el mundo laboral, debido a la falta de inclusión por parte de las empresas.
- II) Las empresas carecen de espacios que permitan garantizar la accesibilidad tanto de movilidad como de aprendizaje y desarrollo profesional.
- III) Las personas con discapacidad no desean ser incluidas al mercado laboral sólo por beneficios fiscales, si no por su valor humano.
- IV) Para entender la accesibilidad es necesario comprender las barreras, ya que éstas impiden el acceso al entorno físico, al transporte, a la información y las

comunicaciones, una vez identificadas las barreras es necesario plantear las estrategias adecuadas que permitan eliminar dichas barreras de manera que ambas partes logren sus objetivos.

- V) Incorporar personas con discapacidad permite reconocer y valorar la capacidad de las mismas, otorgando valor a la persona y sensibilización de la sociedad ante el trato amable e inclusión en actividades que permitan demostrar su adaptabilidad al entorno social y laboral, su motivación y su autorrealización.
- VI) La empresa al momento de emplear a personas con discapacidad recibirá extensos beneficios que permitirán posicionarse dentro de la responsabilidad social corporativa, dando lugar a beneficios fiscales, sociales y disminuyendo la tasa de desempleo.
- VII) Para lograr un verdadero cambio en la inclusión laboral, es necesario capacitarse respecto a las discapacidades, proteger los derechos de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, a condiciones de trabajo justas y favorables, y en particular a igualdad de oportunidades y de remuneración por trabajo de igual valor, a condiciones de trabajo seguras y saludables.
- VIII) “Nadie es como otro. Ni mejor, ni peor. Es otro.” (Jean- Paul Sartre) En la actualidad se está acostumbrado a solo aceptar lo que conocemos, vivimos en la indiferencia y la falta de empatía por parte de las empresas, por ello se propone valorar las diferencias, ya que en muchas ocasiones son las diferencias las que marcan nuevas oportunidades.

Referencias

- Comisión Estatal de Derechos Humanos en Jalisco, (2018). Diagnóstico sobre las personas con discapacidad en Jalisco 2018, México. Obtenido de:
<http://cedhj.org.mx/recomendaciones/inf.%20especiales/2018/INFORME%20DIAGNOSTICO%20SOBRE%20LAS%20PERSONAS%20CON%20DISCAPACIDAD%20EN%20JALISCO%202018.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía - INEGI, (2010). Discapacidad en México, México. Obtenido de:
<http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/discapacidad.aspx?tema=P>
- Organisation Internationale de Normalisation, “ISO 21542/2011, Building Construction -- Accessibility and usability of the build environment”, Online Browsing Platform, artículo 3.2., trad. CNDH. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:21542:ed-1:vi:en>. Fecha de consulta: 23 de abril de 2019.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social, (2015). Estrategia “Abriendo Espacios” garantiza inclusión laboral de personas con discapacidad y adultos mayores, México. Obtenido de: <https://www.gob.mx/stps/prensa/estrategia-abriendo-espacios-garantiza-inclusion-laboral-de-personas-con-discapacidad-y-adultos-mayores>
- Sistema DIF Jalisco, (2019). Diagnóstico de las personas con discapacidad. Jalisco, México. Obtenido de: file:///C:/Users/crowc/Downloads/diagnostico_1796_Diagnostico_Atn_a_personas_con_discapacidad_2020.pdf

Factores que influyen en el estrés de los estudiantes universitarios en México

Laura Wendolyne Herrera de la Torre⁹

Samuel Lizardo Medina

Laura Estela Rivera Hernández

Resumen

El estrés en los estudiantes universitarios es un problema que afecta gravemente tanto el desempeño académico, como su salud física y mental. Por ello, el objetivo general de este artículo es identificar cuáles son los principales factores que generan dicho estrés en los alumnos, a partir de una revisión y análisis documental de un estudio que se realizó a 60 alumnos de la licenciatura en enfermería de la Universidad del Papaloapan, a quienes se les aplicó el inventario SISCO de Barraza, en donde los factores principales fueron la sobrecarga de tareas y trabajos escolares, las evaluaciones de los profesores y el tiempo limitado para hacer el trabajo. En torno a ello, se genera una discusión sobre la responsabilidad de las instituciones, quienes deben impartir una educación integral, donde además de la enseñanza académica se atiendan los diferentes aspectos sociales y psicológicos, con el fin de potenciar al máximo las capacidades del estudiante sin afectar su salud mental o emocional.

Palabras clave: Educación; Salud; Estrés Académico; Estrés Universitario; Deserción Académica; Conductas Emocionales; Factores Institucionales; Factores Socioeconómicos; Factores Individuales.

Introducción

A lo largo de los años el estrés ha estado presente en la sociedad, por lo que hoy en día se conoce como la enfermedad del siglo XXI; este es causado por diversas características y situaciones, sin embargo, en el plano académico existen factores específicos que lo generan, provocando daños a la salud, física y emocional de los estudiantes. En este sentido, podemos decir que el alumno se desenvuelve en distintas situaciones de estrés, que influyen de manera directa en el rendimiento escolar, por lo que los estudiantes pueden llegar a padecer distintas consecuencias físicas y psicológicas que los orillen a una mala toma de decisiones.

9. Estudiantes del programa educativo de la Licenciatura en Administración del Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas de la Universidad de Guadalajara.

De acuerdo con Gutiérrez (2010) citado por Suárez-Montes y Díaz-Subieta (2015), los tres factores que generan estrés en los alumnos son: los Individuales, Institucionales y Socioeconómicos. Estos influyen directamente en los estudiantes, ya que cuestiones como el entorno familiar, las situaciones laborales de los padres, el nivel económico con el que cuentan las familias, así como que los recursos universitarios, tales como becas o falta de información, se vuelven determinantes en su desempeño. Para una comprensión más amplia del tema, en este artículo se hará un análisis detallado, desde diferentes ópticas teóricas, de un estudio que se realizó a estudiantes de la licenciatura en enfermería de la Universidad del Papaloapan, a quienes se les aplicó el inventario SISCO de Barraza. Para ello, se contrastará los resultados del estudio con la información brindada por diversos autores expertos en esta problemática.

Estado del arte

El objetivo de esta investigación es conocer los distintos factores y/o estresores de la enfermedad del siglo XXI “El estrés”, en los estudiantes universitarios en México, puesto que se pretende estudiar las características y situaciones en donde se presentan altos niveles de estrés, que según autores y nuestra propia experiencia, son ocasionados principalmente por falta de tiempo, sobrecarga de actividades, exceso de trabajo, problemas familiares, entre otros, los cuales provocan que los estudiantes estén sometidos a una vida rápida, intensa y agobiante, así lo menciona Tolentino (2009) citado por Domínguez et al. (2015) por lo que repercute en efectos nocivos en la salud debido a estar sometidos a grandes responsabilidades en un periodo muy corto, por lo que afectan de manera negativa en el desempeño y aprovechamiento académico de los estudiantes.

Antes que nada, es imprescindible conocer los antecedentes del estrés para conocer el origen de este problema, ya que en el siglo XIX Bernard (S.F) citado por Monzón (2007) propone que la principal característica de estrés son los estímulos de estrés externos o internos (físico, químico, acústico o somático como sociocultural) que, de manera directa o indirecta, propicie la desestabilización del organismo. Contrario a este pensamiento Cannon (2003) citado por Monzón (2007) afirma que lo más importante referente al estrés no es el estímulo ni la situación si no la respuesta fisiológica y conductual.

A su vez French y Kahn (1962) citado por Merín (2011) elaboraron el Modelo del Ambiente Social; este modelo propuesto por el Instituto para la Investigación Social de la Universidad de Michigan, a partir de trabajos dirigidos a determinar las consecuencias del estrés en la salud, propone que tiene como resultado final condiciones físicas y sociales. Por su parte Peiró (1993) citado por Merín (2011), propone un modelo integrador en él que se consideran seis factores:

1. Variables ambientales (estresores y recursos):
2. Características de la persona.
3. Experiencia subjetiva.

4. Respuestas del individuo: estrategias de afrontamiento.
5. Resultados de la experiencia de estrés.
6. Consecuencias del estrés.

A su vez, Crespo y Labrador (2003) citado por Monzón (2007) hacen mención que, desde la concepción interaccionista, hasta hoy en día se tienen en cuenta no sólo las respuestas fisiológicas del organismo, sino también los numerosos acontecimientos vitales, las características del ambiente y valores personales, que en distinta manera afectan y actúan como estresores o en ocasiones como amortiguadores de los efectos negativos del estrés. Varela (2019) menciona la concepción o perspectiva de rango. Es la perspectiva que menos atención dirige hacia las variables ambientales ya que la unidad de análisis se centra en la persona: sus procesos psicológicos, características cognitivas y rasgos de personalidad. Las características personales constituyen la base para la explicación del funcionamiento psicológico con relativa independencia de las variables provenientes de los contextos físicos o sociales.

Durante la evolución del ser humano, el estrés ha estado presente a lo largo de su vida: sin embargo, el término empezó a utilizarse en el siglo XIV para indicar “dureza, tensión, adversidad o aflicción”. Es así como para el Siglo XVIII, Hocke (1998) citado por Tolentino (2009) empleo este término dentro de la física, referente a un cuerpo inactivo o pasivo que es deformado por fuerzas ambientales. Es por esto por lo que el término fue utilizado originalmente en la física y la arquitectura. La investigación del estrés se inició hasta el siglo XIX, en áreas como la medicina, la biología en donde se mencionan los conceptos del estrés y estrían como indicadores en la pérdida de la salud.

En relación con el término del estrés, es conocido desde el origen anglosajón y significa tensión, presión y coacción así lo señala Selye (1975) citado por Caldera y Pulido (2007). Donde se observa que el término es aceptado de manera inesperada ya que fue adquirido al vocablo siendo un término neutro, el cual es semejante a los adjetivos y con estos adquiere mejor comprensión del significado. Con relación a la definición anteriormente analizada y su aplicación a los estudiantes, el estrés académico se define como una reacción de activación fisiológica, emocional, cognitiva y conductual ante estímulos y eventos académicos donde el alumno se ve sometido, es así como lo señalan Caldera et al. (2007) citado por Berrío y Mazo (2011) y Arturo Barraza Macías (S.F) citado por Toribio-Ferrer y Franco-Bárceñas (2016), con el objetivo de revisar algunos modelos cognitivos del estrés, incluyendo el Modelo Cognitivo Sistémico del estrés académico, para establecer una discusión entre ellos.

Metodología

Esta investigación se hizo de forma documental, donde se recopilaron datos de diversas fuentes, como artículos, investigaciones y estudios realizados previamente, para de esta manera emitir un juicio de valor, con sustento teórico. La base de la investigación fue el análisis de un estudio realizado a alumnos de la Licenciatura de Enfermería de la Universidad del Papaloapan, a quienes se les aplicó el inventario SISCO de Barraza.

1. Se hizo una investigación profunda sobre la situación del estrés en los estudiantes universitarios, con el objetivo de recopilar información relevante para la temática propuesta.
2. De manera complementaria, se llevó a cabo el análisis de un estudio que se hizo a alumnos de la Licenciatura de Enfermería de la Universidad del Papaloapan, a quienes se les aplicó el inventario SISCO de Barraza. En este aspecto, se desglosó cada una de las gráficas, haciendo una revisión detallada, sobre los factores del estrés académico.
3. Se contrastaron los resultados del estudio hecho, con la información recopilada de diversos autores, para obtener una perspectiva más amplia del caso.
4. De acuerdo con el análisis hecho, se emitió un juicio su opinión, basada en la información obtenida.

Análisis y Resultados

Arturo Barraza Macías (S.F), citado por Toribio-Ferrer y Franco-Bárcenas (2016) señalan la existencia de índices de estrés de los estudiantes Universitarios, siendo lo más altos los periodos de examen, la sobrecarga académica, falta de tiempo para realizar las actividades y sobre todo cuando se obtienen resultados no satisfactorios. Aunado a esto, dicho estado de estrés provoca enfermedades crónicas, complicaciones cardíacas, fallas del sistema inmune, ansiedad, dolores de cabeza, enojo, trastornos metabólicos y hormonales, depresión, tristeza, irritabilidad, descenso de la autoestima, insomnio, alteraciones de la memoria y concentración, afectando no solo el rendimiento académico sino además de la salud.

Es por ello por lo que Toribio-Ferrer y Franco-Bárcenas (2016), implementaron una encuesta para la medición de los estresores académicos empleando el inventario SISCO del estrés académico tomado de Arturo Barraza Macias, dicha investigación se llevó a cabo de manera descriptiva y transversal, fue aplicada con una población objeto de estudio compuesto de 60 alumnos de la Licenciatura de Enfermería de la Universidad del Papaloapan campus Tuxtepec, del cual se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 1.
Medias y desviación estándar de los estresores que conforman el SISCO

Ítems	Media	Desviación estándar
1. La competencia con los compañeros de grupo.	12	15.842
2. Sobrecarga de tareas y trabajos escolares.	12	18.041
3. La personalidad y el carácter del profesor.	12	17.720
4. Las evaluaciones de los profesores (Exámenes, ensayos, trabajos de investigación, etc.)	12	18.452
5. No entender los temas que se abordan en clases.	12.4	17.431
6. Participación en clase (responder a preguntas, exposiciones, etc.).	12	16.748

7. Tiempo limitado para hacer el trabajo.	12	18.013
8. Inquietud (Incapacidad de relajarse y estar tranquilo).	11.8	16.067
9. El tipo de trabajo que piden los profesores (consulta de temas, resumen y mapas mentales).	12	16.718
10. Sentimientos de depresión y tristeza (decaído).	12	15.604
11. Ansiedad, angustia o desesperación	12	16.852
12. Problemas de concentración.	12.2	17.642
13. Sentimientos de agresividad o aumento de irritabilidad	12.2	14.984
14. Habilidad asertiva (defender nuestras preferencias, ideas o sentimientos sin dañar a otros).	11.8	16.243
15. Conflicto o tendencia a polemizar a discutir	12.2	15.622
16. Ventilación y confidencias (verbalización de la situación que preocupa).	12	16.186
17. Aislamiento de los demás.	11.8	15.095
18. Desgano o reducción del consumo de alimentos.	12.2	16.148
19. Elaboración de un plan y ejecución de sus tareas.	12.2	16.651
20. Búsqueda de información sobre el estrés.	11.8	15.061

Fuente: “Estrés académico: El Enemigo Silencioso de Estudiante” por C. Toribio-Ferrer & S. Franco-Bárceñas, 2016, *Salud y administración*, 3(7), p. 13.

En la tabla anterior se puede observar que los ítems con mayor frecuencia de estrés en los estudiantes de la Licenciatura en Enfermería son la sobrecarga de tareas y trabajos escolares, las evaluaciones de los profesores (exámenes, ensayos, trabajos de investigación, etc.), y el tiempo limitado para hacer el trabajo; los cuales afectan directamente el desarrollo académico del estudiante, y muchas veces lo orillan a abandonar sus estudios.

En este sentido, Gutiérrez (2010) citado por Suárez-Montes y Díaz-Subieta (2015) y Vélez y López, (2004) citado por Olave-Arias et al. (2013) afirma que existen diferentes causas a nivel socioeconómico, individual e institucional, siendo principalmente la escasez de recursos económicos, la desorientación vocacional y la mala calidad en la educación y los profesores, respectivamente los principales elementos detonantes de la deserción estudiantil. Además, cabe señalar que la deserción académica se ve involucrada de acuerdo con la vida que lleva cada persona, es por esto que Gutiérrez (2010) citado por Suárez-Montes y Díaz-Subieta (2015) han investigado sobre los modelos de riesgo proporcional, quienes han aportado investigaciones que permiten entender el contexto que viven los estudiantes y lo que genera la deserción en la vida académica.

Asimismo, los especialistas en comportamiento escolar han señalado que es necesario diseñar programas para reducir los efectos adversos que puede tener el estrés sobre el desempeño académico en general, y atender oportunamente a los estudiantes en riesgo. Lo anterior, debido a que las consecuencias de altos niveles de estrés “van desde los estados depresivos, ansiedad, irritabilidad, descenso de la autoestima,

insomnio, hasta asma, hipertensión, úlceras, etcétera” tal como lo comentan Caldera et al. (2007) citado por Berrío y Mazo (2011).

Por otra parte, Ivancevich (1987) & Gutiérrez (2001) citado por Tolentino (2009) menciona que los agentes causales determinan a un estresor en potencia, tomando en cuenta la experiencia, las diferencias individuales, el tipo de situación y la percepción del individuo. Derivado a estos causales, el estudiante se ve afectado por el estrés de acuerdo con la situación en que se encuentra, por lo tanto, enfrentar dicha situación se ve influenciada en el entorno en el cual se desarrolle, ya sea la presión de entregar un trabajo, algún examen o simplemente la falta de tiempo que pueda presentar para la realización dichas actividades.

Tabla 2.
Porcentaje de estresores académicos

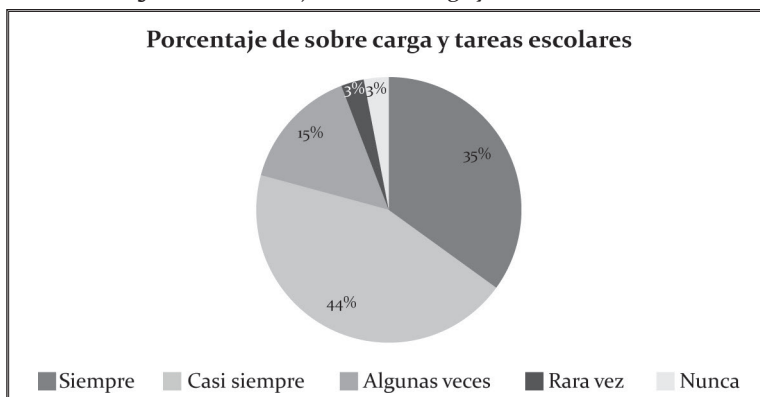
Ítems	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1. La competencia con los compañeros de grupo	15%	20%	38%	22%	5%
2. Sobrecarga de tareas y trabajos escolares	3%	3%	15%	44%	35%
3. La personalidad y el carácter del profesor	0%	10%	27%	43%	20%
4. Las evaluaciones de los profesores (Exámenes,	0%	4%	23%	45%	28%
5. No entender los temas que se abordan en clase ensayos, trabajos de investigación etc.)	5%	29%	40%	21%	5%
6. Participación en clase (responder a preguntas, exposiciones etc.)	8%	8%	44%	20%	5%
7. Tiempo limitado para hacer el trabajo	0%	7%	35%	40%	18%
8. Inquietud (incapacidad para relajarse y estar tranquilo)	2%	15%	36%	25%	22%
9. El tipo de trabajo que piden los profesores (consulta de temas, resumen y mapas mentales)	0%	18%	25%	37%	20%
10. Sentimientos de depresión y tristeza (decaído)	10%	30%	38%	12%	10%
11. Ansiedad, angustia y depresión	5%	35%	38%	12%	10%
12. Problemas de concentración	3%	36%	36%	22%	3%
13. Sentimientos de agresividad o aumento de irritabilidad	16%	30%	31%	13%	10%
14. Habilidad asertiva (defender nuestras preferencias, ideas o sentimientos sin dañar a otros)	10%	19%	42%	24%	5%
15. Conflicto o tendencia a polemizar o discutir	18%	33%	29%	13%	7%
16. Ventilación y confidencias (verbalización de la situación que preocupa)	13%	37%	27%	20%	3%
17. Aislamiento de los demás.	29%	27%	25%	14%	5%
18. Desgano o reducción del consumo de alimentos	15	28	33	21	3
19. Elaboración de un plan y ejecución de sus tareas	10	33	33	21	3
20. Búsqueda de información sobre el estrés.	20	26	17	32	5

Fuente: “Estrés académico: El Enemigo Silencioso de Estudiante” por C. Toribio-Ferrer & S. Franco-Bárceñas, 2016, *Salud y administración*, 3(7), p. 14.

En la Tabla 2 se muestra el porcentaje de los estresores académicos, en los que sobresalen la evaluación de los profesores, la sobrecarga de tareas y trabajos escolares, seguido de la personalidad y el carácter del profesor y por último el tiempo limitado para realizar el trabajo. Ahora bien, aunque hablamos de ítems por separado, muchas veces estos pueden llegar a tener una relación muy estrecha. Por ejemplo, la sobrecarga de tareas se vuelve un causal de estrés, cuando ésta se conjunta con un tiempo limitado para poder realizarlas. Por ello, el profesor debe ser consciente de los tiempos de elaboración y el período acordado para su entrega.

Así mismo, la poca comprensión de los temas en clase, o incluso la participación que el estudiante tenga durante las sesiones, son fuertemente influenciadas por la personalidad de los profesores y su manera de relacionarse con el grupo, quienes son los encargados de generar un ambiente idóneo para que los alumnos se involucren en la temática y puedan tener un mejor aprendizaje.

Figura 1. Porcentaje de sobre carga y tareas escolares.



Fuente: “Estrés académico: El Enemigo Silencioso de Estudiante” por C. Toribio-Ferrer & S. Franco-Bárceñas, 2016, *Salud y administración*, 3(7), p. 15.

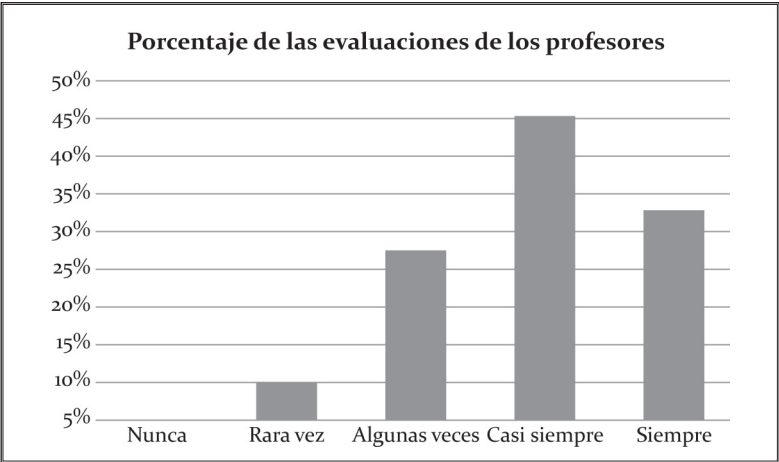
En la Figura 1 se observa el porcentaje de la sobrecarga de tareas y trabajos escolares que representan parte del estrés que puede reflejar un estudiante, es por esto por lo que los porcentajes con mayor incidencia es del 44% que refiere a que casi siempre la sobrecarga es un factor, mientras que con el 35% se menciona que siempre es un factor.

Laredo (2016) citado por Zárate et al. (2017), en el plano institucional, también nos dice que la variedad de responsabilidades tales como tareas, proyectos, actividades entre otras, son unos de los principales factores del estrés en los estudiantes. Las cuales son asignadas por diferentes maestros en un mismo lapso para ser realizadas y entregadas, por lo que el tiempo asignado a cada actividad suele ser insuficiente y que, a su vez, como lo establece el estudio, se vuelve otro elemento causal de la problemática citada.

Bajo esta perspectiva, el cúmulo de tareas de manera excesiva genera algunas ocasiones un resultado contrario al que se busca, ya que, si bien se intenta que el alumno mediante la práctica pueda tener una mayor comprensión del tema, queda visto que

los estados de tensión y ansiedad que genera el estrés merman considerablemente su desarrollo académico.

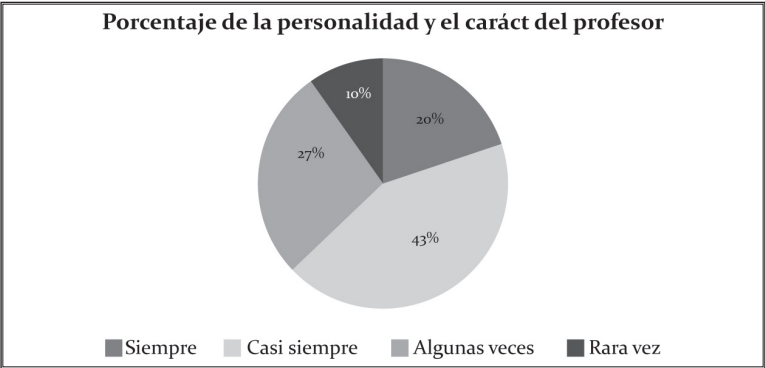
Figura 2. Porcentaje de las evaluaciones de los profesores.



Fuente: “Estrés académico: El Enemigo Silencioso de Estudiante” por C. Toribio-Ferrer & S. Franco-Bárceñas, 2016, *Salud y administración*, 3(7), p. 15.

En la figura 2 se observa el porcentaje de las evaluaciones de los profesores a los estudiantes, el cual es un factor que representa la acumulación de estrés, se observa que el 45% refieren que casi siempre ocurre por esta situación, mientras que el 28% consideran que siempre es un factor de estrés. En este aspecto, Laredo (2016) citado por Zárate et al. (2017), coincide que la diversidad de profesores y sus variadas maneras de enseñar y evaluar vuelve más complicado para los estudiantes adaptarse a estas

Figura 3. Porcentaje de la personalidad y el carácter del profesor.



Fuente: “Estrés académico: El Enemigo Silencioso de Estudiante” por C. Toribio-Ferrer & S. Franco-Bárceñas, 2016, *Salud y administración*, 3(7), p. 15.

diferentes maneras de aprender. De esta manera, podemos ver que, al no existir una homogeneidad en los criterios de evaluación, sólo genera una desorientación en el alumno que merma su proceso de aprendizaje. De ahí, la importancia que las instituciones establezcan criterios claros y uniformes para que todos los académicos se apeguen a los acuerdos establecidos.

En la Figura 3 se puede observar el porcentaje que representa la personalidad y el carácter del profesor que de manera indirecta influye en el rendimiento académico y el estrés que puede representar un estudiante, con un 43% se observa que casi siempre influye este factor, mientras que el 27% refiere que algunas veces. Así mismo, Gutiérrez (2010) citado por Suárez-Montes y Díaz-Subieta (2015) destaca la importancia de la interacción con la que se cuenta de profesor a alumno. La cual, indudablemente está delimitada en gran medida por la personalidad y el carácter del profesor. En este punto, el maestro no sólo debe fungir como un transmisor de información, sino como un gestor en el aprendizaje del alumno, donde desarrolle una actitud empática, que le permite conocer al estudiante, y de acuerdo con sus capacidades y limitantes, potenciar su desarrollo.

Es por ello por lo que en algunos casos se puede influir en las decisiones del estudiante en cuanto a la manera en que se desenvuelve durante sus clases, ya que podemos entender que en su mayoría el apoyo y guía del profesor siguen siendo indispensables para aplicar dichos aprendizajes durante la estancia universitaria, por lo que, al encontrarse en una situación complicada o enfrentar el carácter de algún profesor puede influir en su rendimiento académico. De acuerdo con Latorre (1994) citado por Tolentino (2009) se dice que cuando una persona está estresada o presenta estrés, hace referencia a un estado de ánimo interno, que se produce como consecuencia del enfrentamiento de esa persona con una serie de demandas ambientales que superan su capacidad para hacerles frente, este estado de ánimo se caracteriza por sentimientos de tensión e incomodidad.

En cuanto a los diferentes factores que se involucran dentro del estrés, el primer factor a mencionar es el individual que se encuentra con mayor frecuencia en el entorno familiar, debido a que se toma en cuenta edad, estado civil, género, y posiblemente las actividades cotidianas que implican dedicar tiempo, lo que conlleva que el estudiante descuide la vida académica, así lo señala Gutiérrez (2010) citado por Suárez-Montes y Díaz-Subieta (2015), en donde los motivos académicos se enfocan a la calidad del programa, insatisfacción de los procesos y mecanismos de estudio ya sea mediante el profesor o la insatisfacción de la carrera que se está estudiando.

Por otro lado, Tolentino (2009) afirma que el factor individual se refiere a las dificultades que puede tener cada persona, por ejemplo, al asistir a la universidad puede llegar a generar cargas de estrés debido a la competencia al querer cumplir las exigencias de la carrera; en cuanto a la forma de trabajo (incremento en el análisis de material, asignatura y horario) implican que se incremente el estrés. Dentro de los estresores del nivel individual se encuentran; el rol, la carga de trabajo y la responsabilidad académica y no académica.

Es así como Tolentino (2009) señala el rol el cual se desarrolla dentro de la percepción de lo que cada alumno de lo que espera y exige de sí mismo por ejemplo (amigos, familiares, personal académico) lo cual implica una combinación de fuerzas que se contraponen, las cuales en conjunto provocan el rol. Cuando dos o más presiones se presentan se entra en el conflicto, que se manifiesta a través del traslape en el cumplimiento de tareas.

El rol puede ser subjetivo ya que el estudiante tiene sus propios deseos, metas y valores los cuales implican demandas necesarias para el desarrollo, es así como cada persona decide desarrollarlos para el cumplimiento de sus metas y lograr una mejor calidad de vida lo que genera trabajar todo el día, esto desarrolla roles conflictivos que limitan sus metas y la satisfacción de lo que hacen lo que implica el desarrollo de estrés así lo señala Tolentino (2009). Otra causa del estrés es la ambigüedad de las instrucciones e información proporcionada ya que el estudiante puede llegar a presentar insatisfacción por no contar con la suficiente información, lo que implica no utilizar el recurso de afrontamiento para cumplir con la meta deseada así lo señala Tolentino (2009).

El segundo factor es el socioeconómico que se concentra en la situación laboral de los padres y el estudiante, por lo que si la situación es de condiciones mínimas es decir no pueden solventar en totalidad los gastos de una carrera universitaria, esto puede llegar a provocar la decisión de abandonar la escuela por parte del universitario, para apoyar a la economía familiar, es así como lo menciona Gutiérrez (2010) citado por Suárez-Montes y Díaz-Subieta (2015) y (Peña et al., 1992) citado por Armenta et al. (2008).

Además el factor socioeconómico influye directamente en el estrés académico ya que determina si el estudiante puede continuar con la preparación universitaria o no, es así como Armenta et al. (2008), menciona que un estudiante con un nivel económico bajo no tiene las mismas posibilidades de estudio que un alumno con un nivel económico superior, ya que los estudiantes que no tienen una estabilidad económica, se preocupan por el hecho de no tener el dinero suficiente para solventar los gastos, debido a esto 4 de cada 10 estudiantes pertenecientes a escuelas públicas son laboralmente activos, es decir que ellos se ven tanto en el mantenimiento de sus gastos escolares, como también de gastos del hogar. De acuerdo con Bastías (2000) citado por Garbanzo (2007), otra variable importante es la cercanía de la vivienda y el transporte que el estudiante utiliza ya que si esta es lejana el estudiante tendrá que tomar su tiempo teniendo así un intervalo de sueño menor; Por otra parte, el bajo rendimiento académico afectado por factores socioeconómicos y la relación que tiene con las notas también ha llegado a ser cuestionado.

Por último, el tercer factor es el institucional, el cual engloba los recursos universitarios así lo menciona Gutiérrez (2010) citado por Suárez-Montes y Díaz-Subieta (2015) tales como becas, recursos financieros hasta la interacción con la que se cuenta de profesor a alumno. Es por esto por lo que el estrés se encuentra en constante actualización y sobre todo investigación para erradicar las causas negativas que se provocan en la preparación profesional.

Con relación al ámbito escolar dentro del factor institucional, Laredo (2016) citado por Zárate et al. (2017), afirma que algunas de las situaciones que provoca el estrés en los universitarios durante su estancia estudiantil son los exámenes, ya que se requiere una gran capacidad de retención de conceptos e interpretación de los datos, con la finalidad de generar un buen resultado y con ello obtener un promedio o aprovechamiento académico adecuado.

Es por ello por lo que tales factores pueden afectar de manera significativa y desarrollar efectos negativos en la vida de los estudiantes, ya que este al verse sometido de manera constante a estas situaciones de estrés, puede presentar “cambios que provocan cansancio, agobio, presión escolar, entre otras” tal como lo comenta Martínez y Díaz (2007) citado en García y Escalera (2011). En relación con las consecuencias negativas del estrés en la formación profesional se encuentran el bajo rendimiento es por esto por lo que Awé, et al. (2016) citado por Zárate et al. (2017), afirman que la acumulación de estrés repercute de forma negativa en la vida académica de los estudiantes, ya que debido a la gran acumulación de tareas, actividades y trabajos que se necesitan realizar en un período de tiempo determinado, la tensión o presión se acumula.

Además, debido a que los estudiantes no realizan actividades recreativas para desahogar todo el estrés acumulado, los universitarios suelen tener carencias en el aprendizaje y retención de conocimientos, lo cual provoca bajo rendimiento académico. Por un lado, se encuentran las enfermedades ocasionadas por el estrés Selye (1975) citado por Caldera y Pulido (2007) señala que el estrés en efecto ha provocado enfermedades cardíacas, tales como hipertensión arterial, al mismo tiempo ha desarrollado trastornos emocionales y mentales que se han generado por una excesiva carga en actividades que desencadenan intensa carga social lo que implica encontrarse en una situación que desarrolla estas enfermedades, cabe resaltar que cada individuo afronta el estrés de maneras totalmente diferentes es por esto que el mismo autor señala que a este término se han añadido expertos en diferentes disciplinas que puedan identificar el daño causado tales como, el enfoque médico, biológico y psicológico lo que de igual manera ha introducido a la investigación de tecnologías para dar un enfoque que permita la evaluación de esta enfermedad.

Como lo podemos ver, el estudiante puede llegar a experimentar estados de ansiedad, cansancio, angustia y preocupación, por lo que resulta ser un gran impedimento para obtener el mayor provecho durante la estancia Universitaria. De ahí la importancia de encontrar el origen de estos síntomas y poder buscar alternativas de solución, que ayuden a brindar los recursos necesarios al alumno, y que éste en un estado de plenitud, pueda desarrollarse de mejor manera.

Discusión

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación tomada de Toribio-Ferrer y Franco-Bárcenas (2016), quienes implementaron una encuesta para medir los principales causales del estrés en los estudiantes, empleando el inventario SISCO del estrés académico tomado de Arturo Barraza Macias, se obtuvo que dentro de los factores

principales son; los periodos de examen, sobrecarga académica, falta de tiempo para realizar las actividades y sobre todo cuando se obtienen resultados no satisfactorios, por lo que en resultado con la investigación aplicada a los alumnos de la Licenciatura en Enfermería se obtuvo que dichos factores si cuentan con relación para desencadenar el estrés durante su estancia universitaria, por lo que es de suma importancia evaluar qué factores influyen de manera directa en los estudiantes.

Así mismo, Laredo (2016) citado por Zárate et al. (2017), nos señala el factor institucional, como un elemento relevante en los factores que pueden propiciar que un estudiante desarrolle un estado considerable de estrés. En este aspecto, destaca las formas de evaluar de los profesores, siendo los exámenes el causal más importante, así como la sobrecarga de tareas y proyectos y el tiempo limitado para realizarlas. Por ello, aunque el factor individual y socioeconómico son muy importantes, desde una perspectiva más amplia, se debe cuestionar el papel de las instituciones para el sano desarrollo de sus alumnos. Qué tanto éstos potencian las virtudes de los estudiantes o qué áreas de su formación se atienden dentro de los programas académicos.

En este sentido, hablamos de la necesidad de impartir una educación integral, un modelo de enseñanza que conjunte las habilidades sociales, intelectuales, profesionales y humanas en el aprendizaje de los alumnos, para que estos logren, en un contexto idóneo, maximizar todas sus capacidades que les ayude a desenvolverse de mejor manera durante su estancia universitaria. Bajo esta visión, será necesario replantearse desde la forma de enseñanza, evaluando qué tan funcionales son los métodos tradicionales, como los exámenes y si éstos realmente son representativos del aprendizaje, hasta los recursos que la institución ofrece, tales como becas o áreas de ayuda psicológica u orientación profesional.

Conclusiones

En el desarrollo del artículo, se analizó de manera profunda los factores que inciden en el estrés de los universitarios en México, bajo una perspectiva teórica y los resultados de una encuesta previamente realizada, con el objeto de tener una panorámica más amplia sobre esta problemática. Siguiendo esta línea de investigación, encontramos que la sobrecarga de trabajos y los limitantes del tiempo, las evaluaciones de los profesores y la personalidad de los mismos son los causales de estrés más importantes, según la encuesta basada en el inventario SISCO. En este aspecto, el análisis hecho por otros teóricos que complementan la investigación concuerda en que el factor institucional se vuelve un elemento muy importante para que el estudiante pueda llegar o no a presentar estados de tensión o ansiedad durante su proceso de formación.

Por ello, desde nuestra perspectiva nos cuestionamos el rol que juegan las instituciones en el desempeño académico del alumno y qué tan sustentables son sus métodos de enseñanza y el contenido de sus programas. Ya que, si bien como lo vimos no es la única causa, si es una de las que muestran mayor incidencia en lo que los alumnos respondieron, haciendo que la discusión gire en torno a ello. De acuerdo con

esto, entendemos que las instituciones no se deben limitar a formar profesionistas expertos en aspectos técnicos o conceptuales, sino que deben atender las necesidades humanas de cada individuo, con el objeto de que estos antes que cualquier otra cosa o rango que conlleve un título universitario, sean personas íntegras y plenos en su formación académico y futuro ejercicio de labores como profesionales.

Referencias

- Armenta, N., Pacheco, C., & Pineda, E. (2008.). Factores socioeconómicos que intervienen en el desempeño académico de los estudiantes universitarios de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Autónoma de Baja California. *Revista IIPSI*, 11(1). Recuperado de página web, extraído de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3888/3111>
- Berrio, N. & Mazo, R. (2011). Estrés Académico. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 3(2), 65-82. Recuperado de: <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/psicologia/article/view/11369/10646>
- Caldera, J. & Pulido, B. (2007) Niveles de estrés y rendimiento académico en estudiantes de la carrera de Psicología del Centro Universitario de Los Altos. *Revista de Educación y Desarrollo*, (7), 77-82. Recuperado de: http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/7/007_Caldera.pdf
- Domínguez, R. A., Guerrero, G. J., & Domínguez, J.G. (2015). Influencia del estrés en el rendimiento académico de un grupo de estudiantes universitarios. *Educación y ciencia*, 4 (43), 31-40. Recuperado de: <file:///C:/Users/estel/Downloads/313-1003-1-PB.pdf>
- Garbanzo, G. (2007). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. *Revista Educación*, 31(1). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44031103>
- García, A. & Escalera, M, E. (2011). El estrés académico ¿Una consecuencia de las reformas educativas del nivel medio superior? *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 14(3). Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2011/epi113j.pdf>
- Merin J. (2011) El estrés Laboral: Bases Teóricas y Marco de Intervención. Universidad Complutense de Madrid, España. *Revista Ansiedad y Estrés*, 1(2-3).
- Monzón, I. (2007). Estrés académico en estudiantes universitarios. Colegio oficial de psicología de la Universidad de Sevilla, España. *Revista de Apuntes de Psicología*, 25(1). Recuperado de: https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/12812/file_1.pdf
- Olave-Arias, G., Rojas-García, I., Cisneros-Estupiñán, M. (2013). Deserción universitaria y alfabetización académica. *Educ. Educ*, 16(3), 455-471. Recuperado de: https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/28968/CONICET_Digital_Nro_b156bb4f-99d9-46ac-90c3-a870d282c097_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Suárez-Montes, N., & Díaz-Subieta, L. B. (2015). Estrés académico, deserción y estrategias de retención de estudiantes en la educación superior. *Revista de Salud Pública*, 17(2), 300– 313. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v17n2/v17n2a13.pdf>
- Tolentino, S. (2009). Perfil del estrés académico en alumnos de licenciatura en psicología, de la Universidad Autónoma de Hidalgo en la escuela superior de Actopan. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
- Toribio-Ferrer C. & Franco-Bárceñas, S. (2016). Estrés Académico: El Enemigo Silencioso del Estudiante. *Salud y Administración*, 3(7), 11-18. Recuperado de: http://www.unsis.edu.mx/revista/doc/vol3num7/A2_Estres_acad.pdf
- Varela, J. (2019). Elementos básicos de psicología ambiental, Universidad de Barcelona, España. Página Web. Recuperado de página web, extraído de: http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/psicologia_ambiental
- Zárate, N. E., Soto, M. G., Castro, M. L., & Quintero, J. R. (2017). Estrés académico en estudiantes universitarios: medidas preventivas. *Revista de la Alta Tecnología y la Sociedad*, 9(4), 7. Recuperado de: <http://www.academiajournals.com/revista-alta-tec-y-socieda>

TERCERA PARTE

Gestión financiera, competitividad y productividad

Impuesto digital: ¿Un nuevo impuesto para la industria del Streaming o para la sociedad mexicana?

Jaime Antonio Montes Avalos¹⁰
Christian Fabián Muñoz de la Paz
Andrea Deni Ríos Muñoz
Carlos Javier Solís Reyes

Resumen

El objetivo general de este artículo es identificar el actor principal afectado (empresa o usuarios) por la aplicación del impuesto digital en México al año 2020, haciendo enfoque sobre las plataformas de streaming de contenidos audiovisuales donde se analiza la plataforma con mayor consumo a nivel nacional y su principal reacción ante esta nueva ley en México, la adaptación del sistema tributario vigente para la recaudación de los ingresos públicos en el comercio electrónico que crece a gran velocidad y las consecuencias que han resultado por llevarse a la práctica en un contexto general a nivel nacional e internacional, contemplando la situación y funcionamiento de este impuesto por medio de los resultados estadísticos de diversos estudios previamente realizados y por último con base a la información que se analizará en este artículo se establece que el impuesto digital en la industria del streaming permite al gobierno recaudar los ingresos públicos correspondientes al IVA que serán pagados por el consumidor final como lo suele ser en los demás mercados.

Palabras clave: Streaming de contenidos; Ingresos públicos; Plataformas digitales; Recaudación de impuestos; Mercado competitivo.

Introducción

De acuerdo con Comparaiso, empresa dedicada a las telecomunicaciones, el streaming se trata de una tecnología de reproducción. En ella, se puede escuchar un audio, ver un video (o ambos) desde una página web o una plataforma. La ventaja que ofrece es que no es necesario descargarlo, ya que la reproducción se hará paulatinamente con tu conexión a Internet. Para entender qué es el comercio electrónico o también conocido como e-commerce, Rodríguez (2015) menciona que este consiste en la distribución, venta, compra, marketing y suministro de información de productos o servicios a través de Internet.

10. Estudiantes del programa educativo de la Licenciatura en Administración del Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas de la Universidad de Guadalajara.

Tomando en cuenta lo que significa streaming y el comercio electrónico será necesario analizar el resultado consecuente de iniciar con el cobro del impuesto digital o IVA en México a las plataformas de streaming de contenidos audiovisuales (Netflix, Claro video, Amazon Prime y HBO GO) puesto que tal y como se verá más adelante; el servicio de streaming en México es reconocido como un mercado en crecimiento, por lo que es de vital importancia analizar cómo esta nueva mecánica permite la recaudación de ingresos públicos en el mercado digital para empresas mexicanas y extranjeras y para ello se analizan los resultados estadísticos recabados en relación a las tecnologías de la información y hábitos de consumo online en México por organizaciones como INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía), Nielsen IBOPE (compañía global de información y medición con posiciones líderes de mercado en mercadotecnia e información del consumidor) y Statista (proveedor líder de datos de mercado e información sobre los consumidores).

Con esta información se establece que el impuesto digital en la industria del streaming permite al gobierno recaudar los ingresos públicos correspondientes al IVA con lo cual se evitará la evasión del pago de un impuesto que ya ha estado vigente en el Diario Oficial de la Federación desde el año 1978 pero que entra en vigor el 01 de junio de 2020 debido a que el comercio electrónico es un mercado de reciente creación y por ende al aclarar este punto se entenderá que el pago del impuesto se trasladará al consumidor final como lo suele ser el pago del IVA en los demás mercados. Dicho esto, existen diferentes plataformas para ofrecer el servicio de streaming, pero una de las más importantes en el mercado mexicano es Netflix por lo que las decisiones que ha tomado esta empresa influyeron en gran medida con la respuesta final de quién pagó el importe del impuesto digital, ¿la empresa o los usuarios?

Revisión de literatura

Álamo (2016) en su libro de La economía digital y el comercio electrónico. Su incidencia en el sistema tributario menciona que: Las características propias del comercio electrónico, que lo diferencian de forma clara del comercio tradicional, son aquellas que ponen de manifiesto la necesidad de adaptar o modificar los actuales sistemas tributarios a la nueva realidad comercial, ya que los mismos fueron puesto en funcionamiento mucho antes de que internet fuera una realidad.

Hablando un poco ahora lo que respecta al impuesto en estudio, la ley del IVA en el artículo 1 párrafo 3 establece que el pago correspondiente al IVA se trasladará directamente al consumidor final por lo que el hecho de establecer el impuesto digital en México tiene como principal objetivo el poder recaudar los ingresos públicos correspondientes a esta nueva área de comercio que surgió después del establecimiento de los actuales sistemas tributarios donde, en su momento, no se podía considerar como medio de negocio el uso de plataformas web y el streaming de videos, además de que se pretende principalmente recaudar los impuestos correspondientes de las empresas extranjeras que hasta el momento vendían el servicio de streaming en México sin necesidad de encontrarse físicamente en el país pero sí obteniendo ingresos directos

de la población mexicana lo cual no favorece tampoco a la participación de un mercado competitivo debido a la desigualdad de recaudación de impuestos para las empresas mexicanas y las empresas extranjeras.

En el sitio web de Forbes se menciona la complejidad generada por obtener recursos de las plataformas digitales mediante los impuestos, según Hernández (2019) en esa misma publicación expone que no se crearon nuevos impuestos o el aumento a las tasas de otros impuestos, más bien, se aplicaron impuestos que ya existían pero que no se hacía el cobro por la estructura tributaria de México. En caso específico, las plataformas que ofrecen servicio de streaming están obligadas a cobrar el Impuesto al Valor Agregado (IVA) del 16% a partir del año en curso, de acuerdo con la aprobación del poder legislativo.

Ahora bien, si el impuesto digital es de aplicación general para todas las empresas que generan ingresos por medio del streaming, el país que es más afectado por el mismo es Estados Unidos, esto debido a que la mayoría de las empresas son originarias del mismo. La Unión Europea propone que se establezca un impuesto global que grave sobre todas las empresas de internet buscando con ello, equilibrar la recaudación de forma justa y homologada en beneficio de las tres partes (gobierno, empresas y usuarios) aunque al momento esto no se ha podido llevar a la práctica.

Por otro lado, según menciona Ayala (2020) que México actualmente mantiene una relación comercial estable con EUA, pero no sería de extrañar que este impuesto digital sea en un futuro un reto de negociación entre ambas naciones debido a la gran participación que tienen las empresas estadounidenses en el mercado mexicano. Es importante reafirmar que la suscripción a estas plataformas representa un gasto hormiga para muchas familias mexicanas, y con el cobro de IVA pueden convertirse en una fuga importante de dinero si no se toma conciencia sobre los nuevos precios anunciados, particularmente en este contexto en que más se deben cuidar las finanzas en el hogar, señala Galván (2020).

Dicho esto, también cita Galván (2020) a Alejandro Saracho, director de la consultora de educación financiera Reconfiguración Financiera, haciendo mención que, pese a que la integración de este gravamen en el precio de las plataformas de streaming es para recaudar más impuestos, también afectará directamente en el bolsillo del consumidor, quien optará por contratar servicios más accesibles o compartidos; o bien, cancelarlos. TechBit (2020) afirma que países como El Reino Unido ponen en debate la eliminación de este impuesto porque no recauda ni de cerca suficientes recursos Ayala (2020) se expone que generaría aproximadamente 654 millones de dólares y además de esto podría perjudicar un acuerdo comercial con Estados Unidos.

Postura

La recaudación de un impuesto por medio de una economía que va en crecimiento es beneficiosa pero también con algunas desventajas. Probablemente el querer obtener un ingreso al estado por medio del cobro del impuesto a empresas que generan contenidos audiovisuales pueda aportar al gasto público en gran medida, y de esta manera,

incrementar los beneficios para la población mexicana, no obstante, podría generar; en efecto, un gasto adicional a los habitantes, al momento de consumir los servicios, dado que el usuario sería el que absorbería el incremento al precio original.

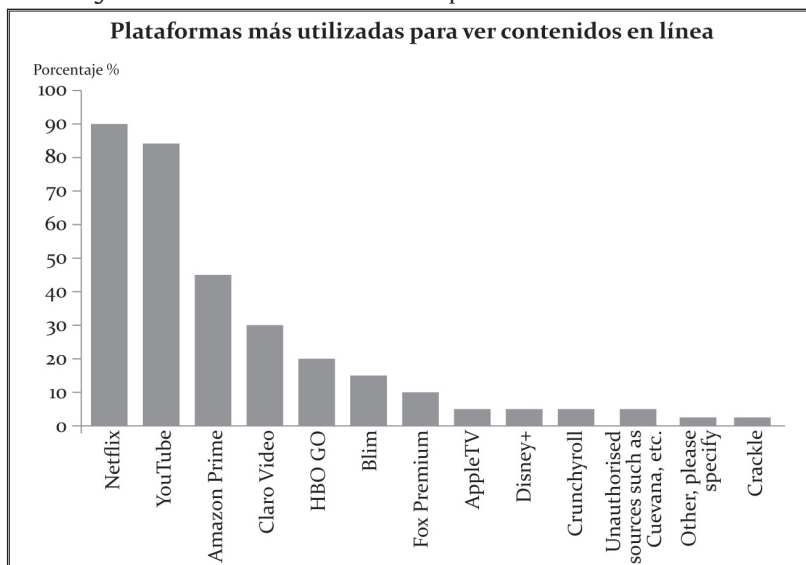
Metodología

El tipo de investigación que se implementó en el presente trabajo fue documental, dado que se realizó la recopilación y selección de información por medio de la búsqueda y lectura a través de documentación electrónica y fuentes estadísticas que representan datos en cuanto al comportamiento de los consumidores en las plataformas digitales. En la investigación se emplea un enfoque cuantitativo, con un nivel informativo puesto que se pretende presentar información relevante y sustancial sobre el tema en discusión.

Resultados

Con base a la información recabada por el estudio de Nielsen (2020), (ver figura 1), de primera instancia podemos señalar que la plataforma de streaming de mayor consumo en México es Netflix puesto que los resultados de la encuesta confirman que dicha plataforma es utilizada por el 90% de sus encuestados y en promedio se encuentran conectados 94 horas por semana siendo la mayor parte del tiempo en dispositivos móviles.

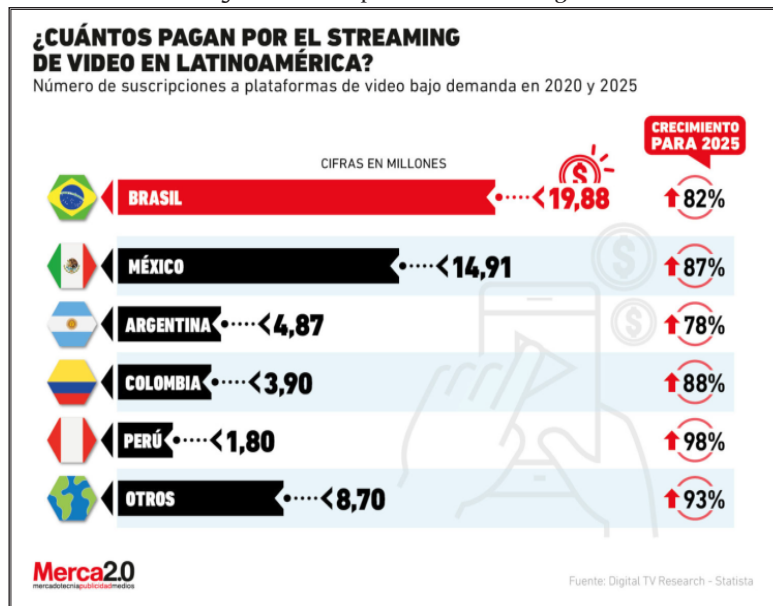
Figura 1. Plataformas más utilizadas para ver contenidos en línea.



Fuente: Nielsen IBOPE 2020.

A pesar de que inició la pandemia, producto del COVID-19, las ventas en Netflix no se vieron afectadas sino al contrario se pudo observar un incremento de las mismas llegando al punto de contar con una base de clientes a nivel global de 182.9 millones, cifra que reporta Ayala (2020).

Figura 2. Suscriptores de Streaming.



Fuente: Ayala (2020).

Escamilla (2020) por su parte señala con base a los resultados obtenidos en Statista (ver figura 2), proveedor líder de datos de mercado y consumidores, en México son alrededor de 14.91 millones de usuarios los que pagan por el streaming de video (posicionando a México como el segundo país de Latinoamérica que más consume este servicio, el primer lugar se lo lleva Brasil) siendo la plataforma más popular al momento Netflix y quienes ya respondieron ante este impuesto digital trasladando el costo a los usuarios de la plataforma. Cabe señalar que con el impuesto digital según la página de Forbes (Forbes Staff, 2020) en primera estimación se calcula un erario público de 4,394 millones de pesos para el cierre del año 2020, además de que el secretario de Hacienda y Crédito Público Arturo Herrera señala que esto es una cuestión de equidad debido a que están involucradas grandes empresas del mundo en el hecho de que no están pagando impuestos al ofertar diversas plataformas digitales como su principal fuente de lucro en México.

Con base a la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) (ver figura 3), podemos analizar el constante incremento por años en el número de hogares que disponen del servicio de internet y

comparándolo con los hábitos de uso obtenidos por la encuesta DIGITAL CONSUMER SURVEY MÉXICO 2020, figura 4, se puede desarrollar una relación entre las dos variables, donde a mayor incremento de hogares en México con internet, mayor será el número de usuarios que hagan uso de plataformas de streaming, tomando en cuenta que el número de hogares con internet seguirá incrementando conforme pase el tiempo y en las actividades favoritas de los mexicanos en línea se siga manteniendo la visualización de contenido TV a través de fuentes de internet autorizadas y con el incremento de los usuarios en plataformas de streaming la recaudación de ingresos públicos en relación al impuesto digital será cada vez mayor.

Figura 3. Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares:

Hogares que disponen de Internet, según medio de conexión, 2015 a 2019								
Año	Total		Banda ancha		Banda estrecha		Otros	
	Absolutos	Por ciento	Absolutos	Por ciento	Absolutos	Por ciento	Absolutos	Por ciento
2015	12 810 487	100.0	12 666 624	98.9	86 501	0.7	144 684	1.1
2016	15 658 535	100.0	15 574 282	99.5	29 105	0.2	136 679	0.9
2017	17 397 850	100.0	17 340 095	99.7	17 242	0.1	129 022	0.7
2018	18 343 824	100.0	18 264 492	99.6	23 360	0.1	133 062	0.7
2019	20 131 852	100.0	20 070 846	99.7	2 726	0.0	77 673	0.4

Fuente: ENDUTIH INEGI (2019).

Figura 4. Actividades favoritas de los mexicanos en línea.



Fuente: Nielsen IBOPE, 2020.

Conclusiones

En conclusión, la aplicación del impuesto digital en las plataformas de streaming permitirá a México recaudar los ingresos públicos del mercado digital que actualmente se encuentra en constante crecimiento, aunque cabe destacar que el impacto económico recaerá directamente sobre el consumidor, puesto como lo ha sido siempre en el comercio tradicional, el IVA es un concepto aplicable para el comprador por lo que era de esperarse el incremento en las tarifas de las distintas suscripciones disponibles en las plataformas de streaming, el hecho de que en México unas plataformas iniciaran antes con el incremento de su suscripción que otras no exenta a que el pago del IVA se prorrogue, puesto que la ley estudiada en este artículo entró en vigor desde el 01 de junio del 2020.

Si bien algunas de las plataformas retrasaron el incremento de sus tarifas, no se puede decir lo mismo sobre la plataforma con mayor popularidad en la industria del streaming actual en México, siendo Netflix el que ocupa este título, esto debido a que la compañía realizó un ajuste de precios a las distintas suscripciones que maneja dando por hecho el impacto directo que se tenía previsto en el mercado del streaming hacia el consumidor.

Anteriormente se pudo analizar que algunos países consideran que el método de recaudación de ingresos públicos aplicado en este sector no es el más adecuado debido al manejo de distintas tarifas por país y la participación que tienen las empresas de un país sobre otro, pero a pesar de poner el tema sobre la mesa, aún se desconoce si se va a producir algún cambio en este proceso gubernamental.

Lo que sí se puede afirmar al día de hoy es que la metodología utilizada al momento permite recabar de manera eficiente los ingresos públicos producto de los servicios digitales, terminando con ello la evasión de un impuesto que ha estado siempre en los sistemas tributarios, pero no adecuado hasta el 2020 para aplicarse con el nuevo mercado de streaming en plataformas que ofrecen contenido audiovisual.

Referencias

- Álamo, R. (2016). *La economía digital y el comercio electrónico: Su incidencia en el sistema tributario*. Madrid: DYKINSON.
- Ayala, R. (2020). *Netflix se consume tres veces más que cualquier otro servicio de streaming en México*. Merca2.o. Recuperado el 01 de noviembre de 2020 de <https://www.merca2o.com/netflix-se-consume-tres-veces-mas-que-cualquier-otro-servicio-de-streaming-en-mexico/>
- INEGI (2019). Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2019. Recuperado de inegi.org.mx/programas/dutih/2019/
- Escamilla, O. (2020). *El boom de las plataformas de streaming en Latinoamérica está cerca*. Merca2.o. Recuperado el 16 de octubre de 2020 de <https://www.merca2o.com/el-boom-de-las-plataformas-de-streaming-en-latinoamerica-esta-cerca/>

- Forbes Staff. (2020). *Impuestos a plataformas digitales, una cuestión de equidad: Arturo Herrera*. Forbes. Recuperado el 16 de octubre de 2020 de <https://www.forbes.com.mx/economia-impuestos-a-plataformas-digitales-una-cuestion-de-equidad-arturo-herrera/>
- Galván, M. (2020). *Ante el aumento en el precio de plataformas digitales, priorice sus gastos*. El Economista. Recuperado el 25 de octubre de 2020 de <https://www.eleconomista.com.mx/finanzaspersonales/Ante-el-aumento-en-el-precio--de-plataformas-digitales-priorice-sus-gastos-20200908-0090.html>
- Hernández, M. (2019). *Por fin Uber, Netflix y otras apps pagarán impuestos: Hacienda*. Forbes. Recuperado el 20 de octubre de 2020 de <https://www.forbes.com.mx/gobierno-va-por-cobro-de-impuestos-a-plataformas-como-uber-o-netflix/amp/>
- Nielsen IBOPE. (2020). *DIGITAL CONSUMER SURVEY MÉXICO 2020*. Nielsen IBOPE. Recuperado el 04 de diciembre de 2020 de <https://www.nielsenibope.com/2020/09/14/digital-consumer-survey-mexico-2020/>
- Rodríguez, C. (2015). *¿Qué es E-commerce o comercio electrónico?* Marketing Digital. Recuperado el 16 de octubre de 2020 de <https://marketingdigital.bsm.upf.edu/e-commerce-comercio-electronico/>
- TechBit. (2020) *¿Por qué vas a pagar más? Esto es lo que debes saber de los impuestos digitales*. El Universal. Recuperado el 20 de octubre de 2020 de <https://www.eluniversal.com.mx/techbit/por-que-vas-pagar-mas-esto-es-lo-que-debes-saber-de-los-impuestos-digitales>.

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL

Se terminó de editar en enero de 2022 en
los Talleres Gráficos de
Prometeo Editores, S.A de. C.V.
Libertad 1457, Col. Americana,
C.P. 44160, Guadalajara, Jalisco



UNIVERSIDAD DE
GUADALAJARA
Red Universitaria de Jalisco

ISBN: 978-607-8796-27-4

