



ANFECA

ASOCIACIÓN NACIONAL DE FACULTADES Y
ESCUELAS DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

LAS CIENCIAS ADMINISTRATIVAS. UNA APORTACIÓN DESDE LOS POSGRADOS Y SEMILLEROS DE INVESTIGACIÓN

Coordinadores:

Dra. Edalid Álvarez Velázquez
Dr. Jerónimo Domingo Ricárdez Jiménez
Dr. Saulo Sinforoso Martínez

Compilador:

Dra. Edalid Álvarez Velázquez



**LAS CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.
UNA APORTACIÓN DESDE LOS POSGRADOS Y
SEMILLEROS DE INVESTIGACIÓN**

**COORDINADORA DE POSGRADO LA ZONA 6 SUR
ANFECA**

Dra. Edalid Álvarez Velázquez

DIRECTOR REGIONAL DE LA ZONA 6 SUR ANFECA

Dr. Jerónimo Domingo Ricárdez Jiménez

2023

© LAS CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.
UNA APORTACIÓN DESDE LOS POSGRADOS
Y SEMILLEROS DE INVESTIGACIÓN

ASOCIACIÓN NACIONAL DE FACULTADES Y ESCUELAS
DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN (ANFECA)

Coordinadores:
Edalid Álvarez Velázquez
Jerónimo Domingo Ricárdez Jiménez
Saulo Sinforoso Martínez

Compilador:
Edalid Álvarez Velázquez

Derechos reservados

Primera edición como publicación electrónica

Marzo 2023

ISBN: 978-607-8912-03-2

CÓDICE
Xalapa, Veracruz
Tel 2288180629

AUTORIDADES INSTITUCIONALES

UNIVERSIDAD VERACRUZANA

Dr. Martín Gerardo Aguilar Sánchez

Rector

Dr. Juan Ortiz Escamilla

Secretario Académico

Dr. José Luis Sánchez Leyva

Director General del Área Académica Económico Administrativa

Dra. Liliana Cuervo López

Vice Rectora Región Poza Rica – Tuxpan

Mtra. Blanca Vianey Hidalgo Barrios

Directora de la Facultad de Contaduría Poza Rica – Tuxpan

ASOCIACIÓN NACIONAL DE FACULTADES Y ESCUELAS DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

Mtro. Tomás Humberto Rubio Pérez

Presidente

Mtro. José Lino Rodríguez Sánchez

Secretario General

M.A. Carlos Lobo Sánchez

Director Ejecutivo

Dr. Jerónimo Domingo Ricárdez Jiménez

Director Regional Zona 6

COMITÉ CIENTÍFICO

Fue dictaminada con arbitraje a doble ciego por un Comité Científico Multidisciplinario Interinstitucional.

Su contenido es responsabilidad exclusiva de los autores.

Dictaminadores México

Dr. José Luis Sánchez Leyva

Universidad Veracruzana (UV).
Director General del Área Académica
Económico Administrativa.

Dr. Saulo Sinfороso Martínez

Universidad Veracruzana Facultad de
Contaduría Tuxpan.

Dr. Lázaro Salas Benítez

Universidad Veracruzana Facultad de
Contaduría Tuxpan.

Mtro. Arturo Muñoz Camacho

Universidad Veracruzana Facultad de
Contaduría Tuxpan.

Mtro. Cesar Enrique Martínez Sánchez

Universidad Veracruzana Región Poza
Rica – Tuxpan.

Dra. Teodora González Rodríguez

Universidad Veracruzana Facultad de
Contaduría Región Coatzacoalcos.

Dra. Edalid Álvarez Velázquez

Universidad Veracruzana Facultad de
Contaduría. Campus Tuxpan.

Coordinadora de la Zona 6 Sur ANFECA



Universidad Veracruzana

Dr. Juan José Chiñas Valencia

Universidad Veracruzana Facultad de
Contaduría y administración Región
Coatzacoalcos.

Dra. Haydee Zizumbo Ramírez

Universidad Veracruzana Facultad de
Contaduría Región Veracruz.

Dra. María Esther Frago Terán

Universidad Veracruzana Facultad de
Contaduría y Negocios Región Veracruz.

Mtro. José Raymundo García Cano

Universidad Veracruzana Región Xalapa.

Dra. Nancy Verónica Sánchez Sulú

Universidad Autónoma del Carmen.

Dra. Perla Gabriela Baqueiro López

Universidad Autónoma del Carmen.

Dra. Adriana Ruiz Berrio

Universidad de Montemorelos.



PRÓLOGO

Una contribución científica relevante y significativa en la investigación en las ciencias administrativas proviene de los posgrados como eje estructural metodológico en sus propios planes de estudio; por otra parte, recientemente en México los semilleros de investigación desde los pregrados también abonan a la construcción científica en la administración y áreas afines. En este sentido el libro está enfocado en las Ciencias Administrativas donde se busca dejar plasmada una aportación desde los Posgrados y Semillero de Investigación. La idea y desarrollo se presenta como una propuesta de apoyo para compartir las investigaciones realizadas por estudiantes de posgrado y de licenciatura; así como por académicos quienes incentivan por medio de los semilleros de investigación actividades que encaminan a los estudiantes a tener su primer contacto con la ciencia.

La idea surge de un grupo de académicos participativos de la región VI de la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración (ANFECA) quienes buscan promover las investigaciones, no sólo en su formación y desarrollo, también en su divulgación.

En esta obra encontraremos temáticas de suma importancia para el plano económico-administrativo, entre ellas: la contabilidad, la auditoría, la administración y temas especializados de esta área. Con mayor profundidad habla sobre el control interno en temas como la docencia y las obligaciones fiscales, sobre la auditoría en programas presupuestales, auditoría gubernamental, auditoría interna y auditoría forense; la administración atestigua sobre emprendimiento, marketing y Pymes; en tópicos especiales sobre incentivos fiscales, contabilidad ambiental, gestión ambiental y normas ISO.

Felicito ampliamente a los compiladores y participantes en el desarrollo de este magnífico documento, que nos servirá como una fuente de información para futuras investigaciones, ya que se desarrolló con el más estricto apego y cuidado de profesionalismo y honradez de sus participantes.

Jerónimo D. Ricárdez Jiménez

INTRODUCCIÓN

Los retos y desafíos que la sociedad exige son cada vez mayores, las ciencias administrativas se suman a contribuir a la búsqueda de alternativas para dar respuesta a los diversos temas sociales, económicos y ambientales. Desde esta perspectiva la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración (ANFECA) en miras de generar conocimiento en beneficio de la sociedad convocó a través de la Coordinación Regional 6 Sur de Posgrado al primer foro regional de posgrado y semillero de investigación, evento donde académicos, investigadores y estudiantes de licenciatura y posgrado se reunieron para reflexionar sobre temas de diferentes mesas de trabajo: contabilidad, auditoría, administración, fiscal, finanzas y temas selectos del área económico-administrativa.

Esta obra de cinco capítulos titulada “Las Ciencias Administrativas. Una aportación desde los posgrados y semilleros de investigación” se estructura en dos apartados donde se fomenta la difusión y divulgación del conocimiento. La primera sección está orientada a estudiantes de posgrado quienes comparten sus conocimientos con relación a los avances de sus trabajos de investigación, temáticas enfocadas al área de contabilidad, auditoría, administración y temas selectos del área económico-administrativa.

Esta obra incluye un segundo apartado encauzado a los resultados de investigaciones realizados por semilleros de investigación, grupos de estudiantes de nivel licenciatura que con el apoyo de un docente dan sus primeros pasos para fomentar la generación y aplicación del conocimiento, los temas que se abordan son en auditoría y responsabilidad social empresarial.

Las Ciencias Administrativas. Una aportación desde los posgrados y semilleros de investigación es una obra que demuestra el compromiso que la ANFECA zona 6 Sur Coordinación Posgrado tiene para impulsar la generación y divulgación del conocimiento en miras de los desafíos actuales. El primer foro regional de posgrado y semillero de investigación celebrado en la Facultad de Contaduría Tuxpan de la Universidad Veracruzana fue el escenario donde se compartieron resultados de estudios, avances de investigación y posturas teóricas emanadas de la discusión entre la comunidad académica, aportaciones que en este libro se presentan.

ÍNDICE

| | |
|--|------------|
| CAPÍTULO I CONTABILIDAD | 8 |
| Propuesta de mecanismos para el Control Interno en la Dirección General de Docencia de la Universidad Autónoma del Carmen | 9 |
| El control interno en el cumplimiento de las obligaciones fiscales de una exportadora ... | 25 |
| CAPÍTULO II AUDITORÍA | 35 |
| Auditoría de seguridad social para la evaluación de una empresa constructora en Veracruz México 2021..... | 36 |
| La auditoría de gestión como herramienta para la revisión de los programas presupuestarios por parte de las Contralorías Internas Municipales | 49 |
| Manual de auditoría gubernamental municipal como herramienta de capacitación para los despachos habilitados por el ORFIS para realizar auditorías externas | 59 |
| Auditoría de la calidad como instrumento de mejora a través del control interno en los inventarios..... | 73 |
| CAPÍTULO III ADMINISTRACIÓN..... | 81 |
| Intención emprendedora y percepción de las fuentes de Capital Inicial entre estudiantes universitarios en el contexto de pandemia de Covid-19 | 82 |
| Los obstáculos inherentes a la internacionalización: Evidencia de las Pymes Mexicanas. | 91 |
| Redes Sociales “Una estrategia para la recuperación de clientes perdidos.” Caso: Canaco Tampico | 106 |
| El teletrabajo y su impacto en la Calidad de Vida de los trabajadores de una Fundación | 121 |
| La satisfacción laboral en las Pymes de Tuxpan, Veracruz..... | 133 |
| Evaluación con un enfoque de auditoría administrativa de los procesos administrativos del OIC del H. Ayuntamiento de Emiliano Zapata | 144 |
| CAPÍTULO IV TEMAS SELECTOS DEL ÁREA ECONÓMICO - ADMINISTRATIVO | 151 |
| Competitividad y los incentivos fiscales verdes en México. Caso Empresas de la Construcción de Veracruz | 152 |
| Evolución de la contabilidad ambiental en México | 167 |
| La gestión ambiental en las Pymes Mexicanas..... | 176 |
| Importancia de la aplicación de la Ley General de Archivos en la información pública | 184 |
| La importancia de la aplicación de la norma ISO 9000 en las Instituciones de Educación Superior | 193 |
| CAPÍTULO V ESPECIAL SEMILLEROS DE INVESTIGACIÓN | 200 |
| La auditoría ambiental y su importancia en las organizaciones Mexicanas | 201 |
| La auditoría forense en las organizaciones como herramienta para detectar el fraude. Revisión Teórica. | 213 |

La Responsabilidad Social Empresarial y el Emprendimiento Exitoso en PYMES, Lima-Perú,
2022 223



CAPÍTULO I
CONTABILIDAD



Propuesta de mecanismos para el Control Interno en la Dirección General de Docencia de la Universidad Autónoma del Carmen

M.H.D. Ruby del Carmen Barrera Garrido,
Dra. Perla Gabriela Baqueiro López, Dra. Nancy Verónica Sánchez Sulú

Introducción

En la última década el control interno ha tomado mayor relevancia en las organizaciones tanto públicas como privadas, buscando mantener sus procesos alineados a sus objetivos, para lograr el buen desempeño, control y administración de sus recursos, permitiendo con ello identificar, evaluar y mitigar los riesgos inherentes dentro del quehacer de las organización y aquellos que le afecten en la consecución de sus objetivos.

Debido a esto, el control interno sea convertido en un mecanismo que le permite a la alta dirección estimular la eficiencia y transparencia en la operación de sus procesos, son esas premisas lo que motivan la realización de este documento, cuyo fin general es contribuir en el fortalecimiento del control interno de la Dirección General de Docencia de la Secretaría Académica de la Universidad Autónoma del Carmen, tomando como referencia los cinco componentes de control interno del Modelo COSO 2013 y en atención al Manual de Control interno de la UNACAR.

El presente trabajo de investigación, plantea una hipótesis soportada de un objetivo general y sus objetivos particulares; así como un enfoque global de la evolución del control interno, cerrando con un panorama del entorno organizacional en el que opera actualmente, la Dirección General de Docencia y las tres unidades, que son motivo de estudio: La Unidad de Planes y Programas, Unidad de Evaluación del Proceso Educativo y Unidad de Superación Académica. Posteriormente, se describen los resultados obtenidos en cada uno de los instrumentos de recolección de datos aplicados, a través de la herramienta de análisis sistemático de ambiente interno y externo FODA; por unidad y componente de control evaluado en la Dirección General de Docencia. Por último, se plantean una serie de recomendaciones, efectuadas por el equipo investigador, fundamentadas en los hallazgos del capítulo anterior. Así como también las conclusiones del trabajo de investigación.

Planteamiento del problema

El control interno se ha convertido en una herramienta para la Administración Pública en México debido a que promueve la eficiencia y eficacia de sus recursos, aporta mayor confiabilidad a la información financiera y operacional, previene la corrupción y contribuye en el logro de objetivos, metas y salvaguarda de los activos, así como en el cumplimiento de la normativa vigente de las instituciones que la conforman, entre otros. Siendo en la actualidad, el modelo COSO el estándar de referencia para la implementación, gestión y control de un sistema de control interno en las instituciones públicas de nuestro país incluyendo las Universidades.

Partiendo de esas premisas, desde el año 2019 la Universidad Autónoma del Carmen ha desarrollado diversas acciones para la implementación de un Sistema de Control Interno en la Institución, con base en el Marco Integrado de Control Interno para el Sector Público (MICI) emitido por la Auditoría Superior de la Federación, hasta la publicación del Manual Administrativo de Control Interno de la Universidad Autónoma del Carmen el 28 de octubre del 2021, en la gaceta universitaria



No.323; siendo este último el instrumento que da formalidad a los trabajos de implementación de un Sistema de Control Interno Institucional.

Es la conformación de estos trabajos lo que motiva la presente investigación, tomando como área de estudio a la Dirección General de Docencia, la cual forma parte de la estructura organizacional de la Secretaría Académica de la Universidad, esta Dirección ha participado en los cuestionarios diagnósticos antes citados; por estar a su cargo uno de los procesos sustantivos de la Universidad que es la Docencia; sin profundizar en los elementos de control interno que actualmente aplica. De ahí el interés en conocer y analizar el entorno de control en que opera la Dirección General de Docencia, para proponer mecanismos que contribuyan a su fortalecimiento. A partir de la publicación de este manual y la aplicación de una evaluación previa de control interno en la UNACAR se ha considerado estudiar el control interno en la Dirección General de Docencia de la Secretaría Académica de la UNACAR.

Hipótesis de investigación

La propuesta de mecanismos fortalecerá de manera significativa el control interno en la Dirección General de Docencia de la Secretaría Académica de la Universidad Autónoma del Carmen.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Elaborar una propuesta de mecanismos para fortalecer el control interno en la Dirección General de Docencia de la Secretaría Académica de la Universidad Autónoma del Carmen.

Objetivos específicos

- Explicar el aporte del control interno como un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión, control y riesgos.
- Identificar y analizar los mecanismos existentes del control interno dentro de la Dirección General de Docencia de la Secretaría Académica de la Universidad Autónoma del Carmen.
- Diagnosticar la efectividad de los mecanismos de control interno existentes dentro de la Dirección General de Docencia de la Secretaría Académica de la Universidad Autónoma del Carmen.
- Proponer mecanismos que contribuyan al fortalecimiento del control interno dentro Dirección General de Docencia de la Secretaría Académica de la Universidad Autónoma del Carmen.

Marco Teórico

Antecedentes

A lo largo de la historia las empresas públicas y privadas han evolucionado debido a la dinámica del entorno, se han visto en la necesidad de integrar conceptos, políticas, herramientas y mecanismos administrativos y operativos para responder a las nuevas exigencias. Así surge a principios del siglo XX un nuevo concepto denominado Control Interno. El término propiamente se asoció a la prevención y detección de fraudes en el contexto de las auditorías; que fue acuñado por contadores y auditores en los Estados Unidos, donde “los controles contables y administrativos se enfocaban fundamentalmente a garantizar que el proceso de presentación de reportes financieros estuviera libre



de información fraudulenta, por lo que era fundamental la comprobación y verificación de cifras y soportes contables; siendo los informes financieros y contables los primeros hallazgos de desviaciones del Control Interno. (Auditoría Superior de la Federación & Secretaría de la Función Pública, 2014).

Mientras tanto en los Estados Unidos motivados por la crisis de confianza en los mercados financieros en 1987 se crea el COSO un acrónimo del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, con el fin de estudiar las causas subyacentes de la información financiera fraudulenta, siendo una iniciativa del sector privado patrocinada por las cinco mayores asociaciones profesionales financieras de los Estados Unidos (EE. UU.): Instituto Americano de Contadores Públicos, Instituto de Auditores Internos, Asociación Americana de Contabilidad, Instituto de Contadores Gerenciales e Instituto de Ejecutivos Financieros (ASF, 2015). Después de la creación del COSO en el año 1992, se publica en el mismo año, el modelo COSO I que fue denominado Marco Integrado del Control Interno (Internal Control - Integrated Framework), con recomendaciones para establecer una definición común del control interno y proveer una guía en la creación y mejoramiento de la estructura de control interno. (Santa Cruz Marín, 2015).

Con la publicación del modelo COSO I en EE. UU., surgieron diferentes modelos alrededor del mundo entre ellos COCO en Canadá, CADBURY en Reino Unido, MECI en Colombia y en SCII en México, que comparten el mismo objetivo de brindar una seguridad razonable a los responsables de administrar las organizaciones mediante el control interno. Por otro lado, en julio de 2002 luego de diferentes irregularidades financieras a consecuencia del caso Enron Corporation, propiciaron en EE. UU la promulgación de la Ley Sarbanes–Oxley como mecanismo para endurecer los controles de las empresas y devolver la confianza perdida. (ASF & SFP, 2014).

Aún con lo anterior, se dio la crisis hipotecaria de alto riesgo que inició en Europa en 2006 (crédito subprime) y precursora de la crisis financiera de 2008 en los EE. UU que provocó un deterioro de la economía global. Después de estos escenarios, y debido al cambio observado en las organizaciones y su entorno operativo y de negocios en 2013 se publica la tercera versión del modelo COSO III denominado Marco Integrado de Control Interno, como una versión mejorada del COSO I, que mantiene su nombre y la definición de Control Interno, pero involucra una visión más clara y actualizada; dicho modelo permitiría a las organizaciones desarrollar y mantener, de una manera efectiva, sistemas de control interno que pudieran aumentar la probabilidad de cumplimiento de los objetivos de la entidad y adaptarse a los cambios del entorno., así como también reflejar los cambios en el entorno empresarial y operativo. (Coloma Castro & Costa Lara, 2014).

Posteriormente, en 2017 el Consejo del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) publicó el Marco Integrado de Gestión de Riesgos Empresariales en sus siglas en inglés ERM 2017 (Enterprise Risk Management Integrating with Strategy and Performance) una actualización del modelo COSO II que aborda la evolución de la gestión de riesgos empresariales y la necesidad de que las organizaciones mejoren su enfoque de gestión de riesgos para satisfacer las demandas de un entorno empresarial en evolución. La actualización destaca la importancia de considerar el riesgo tanto en el proceso de establecimiento de la estrategia como en el rendimiento de la conducción. Esta iniciativa mejoró el contenido y la relevancia del marco en un entorno empresarial cada vez más complejo para que las organizaciones puedan obtener un mejor valor de la gestión de riesgos empresariales (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2017)

Después de esto, el 15 de septiembre de 2021, el modelo COSO publica una nueva guía reconociendo la necesidad acelerada de identificar y gestionar los riesgos de la Inteligencia Artificial (AI)



de manera efectiva denominada “Realize The Full Potential of Artificial Intelligence” esta nueva guía aprovecha los principios de la Gestión de Riesgos Empresariales (ERM) de COSO – Integración con el Marco de Estrategia y Desempeño (2017), y sirve como guía para ayudar a las organizaciones a alinear la gestión de riesgos con la estrategia y la ejecución de sus iniciativas de AI. (Calagna, Cassidy, & Park, 2021). En ese mismo contexto el concepto de Control Interno evolucionó, se desarrolló y fue estandarizado en la Gestión Empresarial Moderna enfocado en la administración integral de los riesgos, los factores de prevención y su forma de enfrentarlos en cualquier situación (Vásquez, 2016, pág. 141).

Es por esta razón que el modelo COSO ha sido aceptado alrededor del mundo y se ha convertido en un marco líder en la implementación y conducción del control interno y evolución de su efectividad. Como lo señala Vásquez (2016), “el Control Interno en las organizaciones surge como una necesidad para apoyar el logro de los objetivos fijados por la alta gerencia y se ha convertido en un factor de vital importancia para todo tipo de organización a nivel mundial” (pág. 144).

Definición de control interno

El control Interno es un proceso definido desde contextos diferentes, comenzando con medidas de coordinación acordadas por entidades, gerentes o administradores con el fin de salvaguardar los activos, cumplir normas y obligaciones y mantener la confiabilidad de la información financiera de una organización mediante la eficacia y eficiencia de sus operaciones.

De acuerdo con la American Institute of Accountants (1949), citado en (Herrador Alcaide & De los Rios Sastre, 2002) el Control Interno se define como:

“El plan de organización y todos los métodos y medidas coordinados y adoptados por una empresa con la finalidad de salvaguardar sus bienes, verificar la exactitud y veracidad de los registros contables, buscar el funcionamiento eficiente y procurar que se adopten los procedimientos establecidos por la gerencia”

El modelo COSO III define al control interno es (Vásquez, 2016) :

“El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.”

Otras definiciones de control interno en el Marco Integrado de Control Interno (MICI) (Auditoría Superior de la Federación & Secretaría de la Función Pública, Marco Integrado de Control Interno, 2014) menciona que:

“El Control Interno es un proceso efectuado por el Órgano de Gobierno, el Titular, la Administración y los demás servidores públicos de una Institución, con objeto de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos institucionales y la salvaguarda de los recursos públicos, así como para prevenir la corrupción.”

El control interno como menciona Vásquez (2016) es un proceso que se aplica a todas las actividades que se desarrollan en una organización y está integrado por las operaciones, efectuadas por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los siguientes objetivos: eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad de la información y cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas, establecidas. Teniendo como referencia lo anterior, podemos decir que, el control interno, es un proceso que consta de actividades

continuas que involucra a todos los integrantes de una organización, cuyo fin es contribuir en la gestión de las instituciones para asegurar el logro de sus metas y objetivos, aportando una estructura que facilite la evaluación de cualquier tipo de sistema.

Componentes del Control Interno

Acorde al modelo COSO 2013 (Auditoría Superior de la Federación, 2015), el control interno está basado en cinco componentes esenciales:

1. Ambiente de Control: Hace referencia al conjunto de normas, procesos y estructuras que proveen las bases para llevar a cabo el control interno a través de la organización, es la base del control interno, incluye la integridad y los valores éticos de la organización, proporciona disciplina y estructura para apoyar al personal en la consecución de los objetivos institucionales.
2. Administración de riesgos: Es el proceso de evaluación que provee las bases para identificar los riesgos, analizarlos, catalogarlos, priorizarlos y desarrollar respuestas que mitiguen su impacto en caso de materialización, incluyendo los riesgos de corrupción.
3. Actividades de control: Representan el conjunto de acciones establecidas por la organización, a través de políticas y procedimientos, que permiten minimizar el impacto de los riesgos en las diferentes etapas de los procesos del negocio y en el entorno tecnológico.
4. Información y comunicación: Es la información de calidad que la organización genera, obtiene, utiliza y comunica para respaldar el funcionamiento de los demás componentes del control interno.
5. Supervisión: Es una evaluación continua e independiente, del cumplimiento y correcto funcionamiento de cada uno de los componentes del control interno y de los objetivos fijados por la organización.

De acuerdo con el Marco Integral del modelo COSO 2013 (2014) los objetivos y los componentes del control interno mantienen una relación directa al ser uno consecuencia del otro, relación que se representa en forma de cubo tal como se observa en la Figura 2, donde podemos encontrar que:

- Las tres categorías de objetivos: operativos, de información y cumplimiento están representadas por las columnas.
- Los cinco componentes están representados por las filas.
- La estructura organizacional de la entidad está representada por la tercera dimensión.

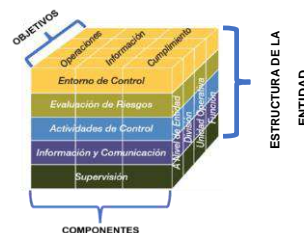


Figura 1 *Relación entre Objetivos y Componentes del Control Interno*

Nota. Adaptada del Resumen Ejecutivo del Control Interno- Marco Integrado del COSO. Mayo 2013, citado en ASF & SFP (2014).



A partir de los cinco componentes que establece el modelo COSO 2013 el Marco Integrado establece un total de 17 principios que respaldan el diseño, implementación y operación de los componentes asociados de control interno y representan los requerimientos necesarios para establecer un control interno apropiado, es decir, eficaz, eficiente, económico y suficiente conforme a la naturaleza, tamaño, disposiciones jurídicas y mandato de la institución (Auditoría Superior de la Federación & Secretaría de la Función Pública, 2014).

Evolución del Control Interno en la Administración Pública en México

En el año 2006 se formalizó la aplicación del control interno en la Administración Pública Federal con la entrada en vigor de las Normas Generales de Control Interno (NGCI), las cuales fueron publicadas por la Secretaría de la Función Pública en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 27 de septiembre de 2006. Posteriormente, en 12 de julio de 2010, se publicó en el DOF, el acuerdo por el que se emiten las disposiciones en materia de control interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno (Acuerdo de Control Interno) (DOF, 2010). En este contexto durante la reunión plenaria del SNF celebrada en 2014, se publicó el Marco Integrado de Control Interno para el sector público (MICI), basado en el Marco COSO 2013, como un modelo general de control interno, para ser adoptado por las instituciones en los ámbitos Federal, Estatal y Municipal, mediante la expedición de los decretos correspondientes.

Hoy en día el tema de control interno toma mayor relevancia, por los esfuerzos del Gobierno Federal, enunciados en el Plan de desarrollo 2019-2024, como proyecto estratégico en el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024, el cual busca afianzar las acciones de la Administración Pública Federal en el combate a la corrupción y a la impunidad en el ámbito administrativo, en estricto cumplimiento de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, así como de la Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción. De igual forma, dicho programa atiende a los compromisos internacionales asumidos por nuestro país con la suscripción de tres convenciones internacionales: la Convención para Combatir el Cohecho de Servidores Públicos Extranjeros en Transacciones Comerciales Internacionales de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), la Convención Interamericana contra la Corrupción y la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción. (DOF, 2019)

La Universidad Autónoma del Carmen

La Universidad Autónoma del Carmen (UNACAR), con sede en Ciudad del Carmen, Campeche, México; fue constituida (Ley Constitutiva, 1967), como una Institución pública con personalidad jurídica, gobierno autónomo y libertad de administración de su patrimonio que oferta Educación Media y Media Superior; cuya Misión enunciada en el Plan de Desarrollo Institucional (2017-2021), es “formar ciudadanos libres, propositivos y proactivos, que cultiven el desarrollo físico e intelectual para toda la vida con valores y principios para contribuir al beneficio social, ambiental, cultural, económico y político del país”. (UNACAR, 2018)

Durante las últimas administraciones la UNACAR ha enfocado esfuerzos en fortalecer su legislación y normativa interna, al igual que su gestión administrativa; con el fin de dar orden y transparencia al quehacer universitario, así como eficientar sus procesos y la rendición de cuentas entre otros. Es por lo que, durante el año 2021 la UNACAR emite el Manual Administrativo de Control Interno de la Universidad Autónoma del Carmen (MACI-UNACAR), aprobado mediante acuerdo del H. Consejo Universitario el 04 de octubre del 2021 y publicado en la gaceta universitaria núm. 323, el 28 de octubre del mismo año; tomando como referencia el Marco Integrado de Control Interno (MICI-2014), desarrollado por el grupo de trabajo del Sistema Nacional de Fiscalización aplicable a

los tres órdenes de gobierno del estado mexicano. De ahí, que el presente trabajo base su investigación en los controles internos aplicados en la Dirección General de Docencia, la cual forma parte de la estructura organizacional de la Secretaría Académica de la UNACAR y tiene a su cargo el subproceso de Planes y Programas, el cual forma parte del proceso sustantivo de Docencia. (UNACAR, 2021)

Con base a la normativa interna de la universidad, las atribuciones generales de la Dirección General de Docencia son dirigir y coordinar el trabajo académico de las escuelas y facultades de la universidad, mediante el establecimiento de políticas que garanticen la calidad de los programas; así como la evaluación y formación continua del quehacer docente. Acorde a su estructura, la Dirección General de Docencia apoya el logro de sus metas y objetivos en cuatro Unidades responsables que son: Planes y Programas; Educación a Distancia; Evaluación del Proceso Educativo; y Superación Académica.

Metodología

El diseño de investigación a emplear en el presente estudio es no experimental, aplicando una investigación transversal descriptiva, ya que la finalidad de este es identificar y analizar los mecanismos de control interno que actualmente se aplican en la Dirección General de Docencia; específicamente en las Unidades de Planes y Programa, Evaluación del Proceso Educativo y Superación Académica; para determinar la efectividad y suficiencia de estos.

El presente estudio está diseñado bajo el planteamiento metodológico del enfoque mixto de investigación, ya que, en el desarrollo de este, emplearemos del enfoque cuantitativo la técnica de la encuesta para identificar de manera general la percepción del estado que guardan el control interno en la Dirección General de Docencia y del enfoque cualitativo haremos uso de la entrevista individual para profundizar en el nivel de madurez de los controles existentes.

La Población sujeto de este estudio será de 7 empleados que integran las unidades: Planes y Programas, Evaluación del Proceso Educativo y Superación Académica adscritas a la Dirección General de Docencia de la UNACAR. En este estudio se utilizará el método de muestreo no probabilístico, por ello para efectos de nuestro trabajo se solicitará a los jefes de las unidades Planes y Programas, Evaluación del Proceso Educativo y Superación Académica adscritas a la Dirección General de Docencia de la UNACAR formen parte del estudio.

Las técnicas de recolección de datos que se utilizará para la presente investigación serán el cuestionario diseñado con preguntas cerradas bajo una escala nominal, a fin de obtener la percepción de cada unidad respecto al control interno y sus componentes, así como también, se considera realizar una entrevista para la recolección de datos empleando como instrumento un guion de entrevista.

Para efectos de este estudio el cuestionario a aplicar se integrará por 29 ítems relacionados a los 5 componentes del modelo COSO, distribuidos como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1 Componentes del control interno a evaluar

| Componentes del control interno a evaluar | Número de preguntas |
|---|---------------------|
| Ambiente de control | 8 |
| Evaluación de Riesgos | 2 |
| Actividades de Control | 10 |



| | |
|----------------------------|----|
| Información y Comunicación | 6 |
| Supervisión | 3 |
| TOTAL: | 29 |

Nota: Basado en el Modelo de Evaluación de Control Interno de la Administración Pública Estatal. Auditoría Superior de la Federación (ASF).

Las preguntas de cada componente están orientadas a percibir e identificar la existencia del control interno y sus componentes con relación al modelo COSO 2013 y en atención del Manual Administrativo de Control Interno de la UNACAR (MACI).

En cuanto a la valoración de las respuestas del cuestionario, se determinaron parámetros cuantitativos para el análisis de la información obtenida y determinar el puntaje que deberá asignar a cada respuesta, así como el puntaje final.

Los parámetros de valoración cuantitativos incluyeron los siguientes aspectos:

- Se determinó una escala de valoración de 1 a 100 puntos.
- Se asignó un valor de 20 puntos a cada uno de los 5 componentes del control interno para un total de 100 puntos; para no restar importancia e interrelación de los 5 componentes del modelo COSO.
- Se asignó un puntaje a cada pregunta en función del valor y del número de preguntas por componente.

Como se explica en la siguiente Tabla 2.

Tabla 2 Ponderación de valores por componente y pregunta

| Componente | Núm. de Preguntas | Valor por Componente (%) | Valor por pregunta (puntos) | Valor por pregunta por componente(puntos) |
|-------------------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|---|
| 1. Ambiente de Control | 8 | 20 | 2.50 | 20 |
| 2. Administración de Riesgos | 2 | 20 | 10 | 20 |
| 3. Actividades de Control | 10 | 20 | 2 | 20 |
| 4. Información y Comunicación | 6 | 20 | 3.33 | 20 |
| 5. Supervisión | 3 | 20 | 6.66 | 20 |
| Total | 29 | 100 | - | 100 |

Nota: Basado en el Modelo de Evaluación de Control Interno de la Administración Pública Estatal. Auditoría Superior de la Federación (ASF).

Para obtener estos resultados se determinaron criterios cualitativos. Estos criterios se elaboraron por cada pregunta y las tres opciones de respuestas explicado de la siguiente manera en la Tabla 3.

Tabla 3 Criterios de evaluación



| Opción de respuesta | Descripción de la respuesta e implicación | Puntuación |
|---------------------|--|------------|
| SI | Se conoce / existe | 2.50 |
| NO | No se conoce / no existe | 1.25 |
| NS | No tiene datos, conocimiento o experiencia | 0 |

Nota: Basado en el Modelo de Evaluación de Control Interno de la Administración Pública Estatal. Auditoría Superior de la Federación (ASF).

En cuanto al puntaje de valoración del estudio se deberán analizar las respuestas del cuestionario y determinar el puntaje por cada pregunta. Luego obtener la valoración (puntos) final por los 5 componentes y finalmente, determinar con base al criterio de percepción de control interno en el que se encuentra, como se muestra en la Tabla 4.

Tabla 4 *Criterios de Percepción del control interno*

| Criterios de Percepción | | |
|-------------------------|---|-----------------|
| Evaluación | Condición | Rangos (puntos) |
| A | Conoce el control interno y sus componentes | 100 |
| B | Parcialmente conoce | 50 - 99 |
| C | Desconoce el tema | 0 - 49 |

Nota: Basado en el Modelo de Evaluación de Control Interno de la Administración Pública Estatal. Auditoría Superior de la Federación (ASF).

Resultados

Los resultados se presentarán por cada Unidad, partiendo del primer instrumento aplicado, el cuestionario; posteriormente, se presentarán los resultados relacionados a la entrevista, por cada unidad.

Los resultados encontrados del cuestionario aplicado al jefe de la Unidad de Planes y Programas; se muestran en la Tabla 5.

Tabla 5 *Valor por componente del control interno en la Unidad Planes y Programas*

| Componente | Núm. de Preguntas | Valor Componente (%) por | Valor final por componente (puntos) |
|------------------------------|-------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| 1. Ambiente de Control | 8 | 20 | 18.75 |
| 2. Administración de Riesgos | 2 | 20 | 10 |
| 3. Actividades de Control | 10 | 20 | 8 |

| | | | |
|-------------------------------|----|-----|-------|
| 4. Información y Comunicación | 6 | 20 | 13.31 |
| 5. Supervisión | 3 | 20 | 9.99 |
| Total | 29 | 100 | 60.05 |

En el resultado se observa que el componente mayor valorado es el de ambiente de control (18.75 puntos), seguido el componente información y comunicación (13.31 puntos), administración de riesgos (10 puntos), supervisión (9.99 puntos) y por último actividad de control (8 puntos). Con base a la suma final de puntos (60.5 puntos) se concluye que la unidad tiene una percepción parcial del control interno y sus componentes, ubicándose el criterio de valoración en "B", tal como se muestra en la Tabla 6.

Tabla 6 Criterio de percepción del control Interno en la unidad Planes y Programas

| Unidad | Valor final de los 5 componentes (puntos) | Criterio de valoración | Rangos (puntos) |
|--------------------|---|------------------------|-----------------|
| Planes y Programas | 60.05 puntos | B | 50-99 puntos |

En la Unidad de Evaluación del Proceso Educativo se encontraron los siguientes resultados explicados a continuación en la tabla 7

Tabla 7 Valor por componente del control interno en la Unidad de Evaluación del Proceso Educativo

| Componente | Núm. de Preguntas | Valor por Componente (%) | Valor final por componente (puntos) |
|-------------------------------|-------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| 1. Ambiente de Control | 8 | 20 | 12.5 |
| 2. Administración de Riesgos | 2 | 20 | 10 |
| 3. Actividades de Control | 10 | 20 | 9 |
| 4. Información y Comunicación | 6 | 20 | 18.31 |
| 5. Supervisión | 3 | 20 | 3.33 |
| Total | 29 | 100 | 53.14 |

Los resultados mostraron que el componente mayor valorado es información y comunicación (18.31 puntos), le siguen el ambiente de control (12.5 puntos), administración de riesgos (10 puntos), actividades de control (9 puntos) y por último supervisión (3.33 puntos).



La suma final de puntos (53.14 puntos) en esta unidad mostró que se tiene una percepción parcial del control interno y sus componentes, ubicándose en el criterio de percepción “B”, tal como se muestra en la Tabla 8.

Tabla 8 Criterio de percepción del control Interno en la Unidad de Evaluación del Proceso Educativo

| Unidad | Valor final de los 5 componentes (puntos) | Criterio valoración | de Rangos (puntos) |
|----------------------------------|---|---------------------|--------------------|
| Evaluación del proceso educativo | 53.14 | B | 50-99 puntos |

En la Unidad de Superación Académica se encontraron los siguientes resultados descritos en la figura 8 y en la tabla 9

Tabla 9 Valor por componente del control interno en la Unidad de Superación Académica

| Componente | Núm. Preguntas | de Valor Componente (%) | por Valor final por componente (puntos) |
|-------------------------------|----------------|-------------------------|---|
| 1. Ambiente de Control | 8 | 20 | 13.75 |
| 2. Administración de Riesgos | 2 | 20 | 10 |
| 3. Actividades de Control | 10 | 20 | 13 |
| 4. Información y Comunicación | 6 | 20 | 16.64 |
| 5. Supervisión | 3 | 20 | 0 |
| Total | 29 | 100 | 53.39 |

Los resultados revelaron que el componente mayor valorado es información y comunicación (16.64 puntos), le siguen el ambiente de control (13.75 puntos), actividades de control (13 puntos), administración de riesgos (10 puntos) y por último supervisión (0 puntos).

Por lo que, conforme a la suma final de puntos (53.39 puntos) se deduce que la unidad tiene una percepción parcial del control interno y sus componentes, ubicándose en el criterio de valoración “B”, tal como se muestra en la Tabla 10.

Tabla 10 Criterio de percepción del control Interno en la Unidad de Superación Académica

| Unidad | Valor final de los 5 componentes (puntos) | Criterio valoración | de Rangos (puntos) |
|----------------------|---|---------------------|--------------------|
| Superación académica | 53.39 | B | 50-99 puntos |



Según el criterio de valoración en las tres unidades se muestra un conocimiento parcial del control interno y sus cinco componentes; reflejando una mayor puntuación en los elementos que conforman los componentes: Ambiente de Control e Información y Comunicación; considerándose que es en estos componentes en los que perciben una mayor existencia de controles; dejando en un segundo plano los componentes: Administración de Riesgos y Actividades de Control, en donde, acorde a los resultados se puede decir que se identifican algunos elementos de control pero menos fortalecidos; por último, en las tres unidades se observa que es el componente: Supervisión, el menos identificado o aplicado; percibiéndose incluso en una de las unidades como de nula aplicación.

Recomendaciones

De acuerdo con los resultados y análisis de los instrumentos de recolección de datos aplicados en las Unidades de Planes y Programas, Evaluación del Proceso Educativo y Superación Académica de la Dirección General de Docencia de la UNACAR, se determinaron las siguientes recomendaciones planteadas por componente de control, con el fin de contribuir en el fortalecimiento de los controles internos aplicados en la ejecución de sus procesos, programas, proyectos o actividades.

Ambiente de control

La DGD, como parte integrante de la estructura jerárquica de la UNACAR, debe fungir como un promotor de los valores éticos, conductuales y de prevención de actos contrarios a la integridad, dentro de su área y permeado a sus Unidades. En este componente de control podemos recomendar la difusión del código de ética institucional, incluyendo capacitación continua del código de ética, la misión, visión Universitaria y sus valores (UNACAR), al personal que labora en las unidades objeto de nuestro estudio. Por consiguiente y en prevención a los actos contrarios a la integridad, crear un buzón de quejas anónimas del incumplimiento del código de ética. De igual manera se sugiere crear una línea de ética para denuncia anticorrupción, soborno, discriminación que incluya un número de teléfono y correo electrónico

El ambiente de control es el componente que establece las bases que dan estructura, disciplina y regulan el control interno en una organización; ya que incluye la integridad, los valores éticos de los integrantes, la filosofía de la Institución, las líneas de mando y responsabilidades, así como los estilos de dirección y gestión, entre otros; es por lo que se recomienda. De igual forma, se recomienda efectuar un análisis y revisión a detalle de las funciones de cada puesto adscrito a la DGD, generando un Manual de Funciones y/o responsabilidades que incluya acciones de control interno, con la finalidad de tener identificadas la responsabilidad y autoridad, en observancia a la estructura organizacional que hoy se tiene dentro de la DGD, clarificando donde inicia y donde terminan sus responsabilidades; evitando duplicidad u omisión de funciones.

Respecto de la Estructura Organizacional, se identifica a la Dirección tal como consta en la Estructura Organizacional dentro del Plan de Desarrollo de la Secretaría Académica, sin embargo, se recomienda aplicar la estructura organizacional y las líneas de mando actualmente aprobadas para la UPP, designando un titular que ejerza el cargo de jefe y desempeñe las funciones de organización, dirección, control y supervisión de los procesos, programas, proyectos o actividades encomendados a la UPP. En consecuencia, la DGD debe asegurarse de supervisar y medir las recomendaciones de control que se apliquen para verificar si son suficientes y eficaces.

Administración de riesgos



Para identificar, analizar y mitigar los riesgos que pudieran afectar el logro de las metas u objetivos designados a la UPP, se recomienda fomentar una cultura de registro documentando, formalizando y comunicando a los involucrados, cómo se desarrollan, cuales son las entradas – salidas y quienes interactúan en los procesos, proyectos, programas o actividades sustantivas que administra la unidad; de igual forma es importante que se definan claramente los objetivos para cada uno de los procesos, proyectos o programas documentados, para poder identificar los riesgos que pueden afectar su logro y con ello establecer acciones para prevenirlos o mitigarlos.

En el caso de la Unidad de Evaluación del Proceso educativo, haciendo énfasis en aquellas en las que se gestionen recursos económicos para el cumplimiento de los programas como ESDEPED, ESDETEC; mientras que en la Unidad de Superación Académica se debe dar especial atención a aquellas actividades que se gestionen para dar cumplimiento a los planes, programas como SUEPE. Respecto de los riesgos que se pueden asociar a la DGD, podemos decir que se identifican aquellos que ponen en riesgo el cumplimiento de los programas de Capacitación SEDUA, en el entendido que estos programas tienen sus fechas de cumplimiento. Estos riesgos deben ser comunicados a todos los integrantes de la DGD para tomar acciones que contribuyan a mitigarlos

Actividades de control

Para asegurar una atención adecuada y oportuna a los riesgos identificados, se recomienda la medición o evaluación periódica durante el desarrollo y al término de los procesos, programas o proyectos previamente documentados, para identificar variaciones; mediante el establecimiento de indicadores de efectividad, eficiencia, calidad del servicio o de cumplimiento; de igual forma, se considera que otra actividad de control eficiente es la revisión constante de la normativa interna vigente que regula la operación de los procesos, programas o proyectos sustantivos, así como de los mismos procedimientos para identificar si es necesaria su actualización.

En este componente de control, se detectó que, dentro de la evaluación al proceso educativo, solo se tiene focalizada la evaluación del docente por parte del estudiante, se recomienda que la evaluación al docente sea 360, es decir que sea evaluado estudiante-maestro, autoevaluación, evaluación por un comité colegiado, y evaluación en aula, con la finalidad de ampliar el cumplimiento con la evaluación a todo el proceso educativo.

Se recomienda generar modificación en los parámetros (TIC) que proporcionan el resultado al Sistema Universitario de Evaluación a los Profesores por parte de los Estudiantes (SUEPE), en el sentido de la información que se obtiene como resultado sea ampliada, con la finalidad de identificar las deficiencias o bajo rendimiento de algún (nos) ejes en los que el docente necesita capacitarse, con la finalidad de todos estar en la misma línea.

- Controles sobre el procesamiento de la información
- Control de la documentación física y electrónica
- Establecimiento de indicadores de desempeño respecto de las actividades claves dentro de cada unidad
- Documentación y formalización apropiada de los recursos aplicados a los programas y sus comprobatorios.

Aunado a lo anterior, se recomienda gestionar la automatización de los programas o proyectos sustantivos de la Unidad, que actualmente se desarrollan de forma manual, teniendo en cuenta que esto contribuirá en la optimización de los tiempos, disminución de errores en la ejecución de las



ANFECA

ASOCIACIÓN NACIONAL DE FACULTADES Y
ESCUELAS DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



Universidad Veracruzana

tareas y en la generación de información para la toma de decisiones, entre otros; recomendando no perder de vista considerar controles de seguridad y salvaguarda de la información que se almacene o genere en estos, tanto física como electrónica; así como establecer en conjunto con el área de desarrollo un cronograma para el seguimiento de la ejecución de los trabajos de desarrollo de los sistemas o módulos.

Informar y comunicar

Considerando que la información es necesaria a todos los niveles para la toma de decisiones, identificar riesgos y evaluar el logro de objetivos, se recomienda que la DGD identifique y documente las obligaciones de información en cada uno de sus procesos, programas o proyectos sustantivos, especificando qué, a quién se debe informar; así como los tiempos, características y el o los medios por el cual se debe informar, para dar cumplimiento oportuno a las obligaciones de transparencia, rendición de cuentas y la atención de requerimientos de usuarios internos y externos; tomando en cuenta las disposiciones en materia de protección de datos personales aplicables; de igual forma la DGD debe procurar los mecanismos para que la información generada reúna los requisitos de confiabilidad, calidad, pertinencia, veracidad y oportunidad necesarios para cumplir con lo antes señalado, así como para garantizar la custodia y resguardo de la información.

Por otra parte, para el caso de reuniones entre las diferentes Unidades y DGD, contar con un consecutivo de minutas de trabajo con la finalidad de dar continuidad a las actividades que en la misma se mencionen.

Supervisión

La Supervisión es un elemento importante para reaccionar ágilmente a cualquier circunstancia que interfiera en el logro de los objetivos planteados, este al igual que la información se debe dar a todos los niveles de la estructura de una organización desde las líneas de mando, hasta los responsables de operar los procesos, programas o proyectos, es por ello que se recomienda que este elemento sea visible y permanente al interior de la DGD, en todos los componentes evaluados en este trabajo, para asegurar su adecuado funcionamiento y la mejora continua de sus procesos, programas o proyectos y por ende del control interno de la DGD.

Conclusiones

El control interno visto como un proceso, cuyo fin principal es generar un grado de certeza en el logro de los objetivos o metas planteados en una organización mediante la identificación de riesgos que pueden desviar o interferir en su cumplimiento; acorde al Modelo COSO 2013; nos permitió en esta investigación profundizar en el análisis y la efectividad de los controles existentes en la Dirección General de Docencia, particularmente en sus Unidades de Planes y Programas, Evaluación del Proceso Educativo y Superación Académica; haciendo evidente con sus resultados, la necesidad de fortalecer los controles actuales e implementar nuevos al interior de cada unidad.

Es por ello, que en el apartado anterior se detalla una serie de recomendaciones por cada Unidad y Componente de Control evaluado que permitirán a los titulares de dichas unidades generar acciones para su implementación y desarrollo a corto o mediano plazo, logrando con dichas acciones fortalecer los mecanismos de control interno existentes actualmente en sus unidades, así como implementar nuevos controles y en consecuencia se fortalecerá el control interno a nivel Dirección General Docencia.



Lo anterior nos permite aseverar que la hipótesis de investigación planteada se cumple en la medida en que las recomendaciones antes citadas, sean consideradas e implementadas por las autoridades que conforman la Dirección General de Docencia, de igual forma que la metodología aplicada en el presente trabajo puede ser tomado como referencia para el análisis o evaluación del Control Interno en cualquiera de las otras Direcciones Generales que conforman la Secretaría Administrativa.

Referencias

Auditoría Superior de la Federación [ASF]. (2015). *Modelo de Evaluación de Control Interno en la Administración Pública Estatal*. Recuperado el Noviembre de 2021, de https://www.asf.gob.mx/uploads/182_Metodologias_para_la_Evaluacion/Modelo_de_Control_Interno_en_la_Administracion_Publica_Estatal.pdf

Auditoría Superior de la Federación, & Secretaría de la Función Pública. [ASF] [SFP] (2014). *Marco Integrado de Control Interno*. Obtenido de https://www.asf.gob.mx/uploads/176_Marco_Integrado_de_Control/Marco_Integrado_de_Cont_Int_leyen.pdf

Calagna, K., Cassidy, B., & Park, A. (Septiembre de 2021). *APPLYING THE COSO FRAMEWORK AND PRINCIPLES TO HELP IMPLEMENT AND SCALE ARTIFICIAL INTELLIGENCE*. (Deloitte, Ed.) doi:<https://www.coso.org/Documents/Realize-the-Full-Potential-of-Artificial-Intelligence.pdf>

Coloma Castro, M. A., & Costa Lara, F. J. (2014). RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS CAMBIOS AL INFORME COSO Y SU VÍNCULO CON LA TRANSPARENCIA EMPRESARIAL. (C. REVIEW, Ed.) *Vol. 12 (2)* (ISSN 0718-4662), 135-145. Obtenido de <file:///C:/Users/Dell/Downloads/Dialnet-RelacionYAnalisisDeLosCambiosAlInformeCOSOYSuVincu-7145014.pdf>

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (Junio de 2017). *Gestión del Riesgo Empresarial*. Resumen ejecutivo, Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Recuperado el 15 de noviembre de 2021, de https://audidoresinternos.es/uploads/media_items/coso-2018-esp.original.pdf

Diario Oficial de la Federación, [DOF] (2010). *Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno*. Secretaría de Gobierno. Obtenido de http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5151383&fecha=12/07/2010

Diario Oficial de la Federación, [DOF] (2019). *Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024*. Secretaría de Gobernación. Obtenido de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5570984&fecha=30/08/2019

Herrador Alcaide, T. C., & De los Rios Sastre, S. (febrero de 2002). El control interno y la calidad de la información financiera. *Partida Doble*(130), 48 a 54. Recuperado el 23 de Octubre de 2021, de <http://pdfs.wke.es/4/5/9/6/pd0000014596.pdf>

Nikulín, C., & Becker, G. (2015). Una metodología Sistémica y creativa para la gestión estratégica: Caso de Estudio Región de Atacama-Chile. *Journal of Technology Management & Innovation*, 10. doi:ISSN: 0718-2724

Santa Cruz Marín, M. (2015). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista de Investigación Valor Contable*, 36-42. doi:<https://doi.org/10.17162/rivc.v1i1.832>



ANFECA

ASOCIACIÓN NACIONAL DE FACULTADES Y
ESCUELAS DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



Universidad Veracruzana

UNACAR. (23 de Octubre de 2020). *Página Web de la UNACAR*. Obtenido de Sistema de Gestión de la Calidad: <https://charal.unacar.mx/sgc/documentos/Manual/2020/MC-CP-SGC-01-MANUAL-DEL-SISTEMA-DE-GESTION-DE-CALIDAD.pdf>

Universidad Autónoma del Carmen. (2016). *Reformas_adiciones_Estatuto_General*. Gaceta Universitaria No. 270. Obtenido de https://www.unacar.mx/transparencia/formatos/Xb/RESP_FRAC_X_Julio2016_b_Leyes_Reformas_adiciones_Estatuto_General.pdf

Universidad Autónoma del Carmen [UNACAR], (2018). *Plan de Desarrollo Institucional 2017-2021*. Gaceta Universitaria, Junio 2018. Obtenido de Página Web de la UNACAR: <https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/gaceta/PDI-2017-2021.php>

Universidad Autónoma del Carmen. (2021). *Manual Administrativo de Control Interno de la Universidad Autónoma del Carmen*. Universidad Autónoma del Carmen. Obtenido de <https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/gaceta323/index.html#p=35>

Vásquez Montoya, O. P. (2016). Visión integral del control interno. (C. U. Antioquia, Ed.) *Revistas UdeA(69)*, 139-154. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/328434/20785274>



El control interno en el cumplimiento de las obligaciones fiscales de una exportadora

L.C. Ileri Yatzel Méndez Cadena, Dr. Miguel Hugo Garizurieta Meza

Resumen

El gobierno federal reconoce como principal fuente de ingresos la recaudación tributaria, considerando que continuará aumentando la captación de impuestos en el ejercicio actual y los siguientes, considerando distintas medidas para lograrlo, entre las que destacan acciones persuasivas hacia los contribuyentes; es en este entorno que destaca la importancia de que las organizaciones mantengan estricto cumplimiento fiscal de sus obligaciones. En este sentido cabe recordar que, el control interno tiene como objetivos la generación de información financiera confiable, el incremento en la eficiencia operativa de la organización, así como la obtención de una seguridad razonable respecto al cumplimiento de la normatividad y legislación vigente. Considerando lo anterior, un adecuado sistema de control interno favorecerá en el desempeño eficiente de sus funciones, en apego a la normatividad y legislación que le es aplicable, es así que reviste la importancia de la implementación y evaluación de las medidas de control interno empleadas por la entidad.

Palabras clave

Control interno, obligaciones fiscales, exportadora.

Introducción

Las organizaciones desempeñan sus funciones en apego a sus objetivos, por lo que deben procurar la eficiencia de sus actividades para la consecución de estos; de igual manera mantienen distintas obligaciones en materia fiscal, laboral y de seguridad social, como parte de las aportaciones al Estado que deben efectuarse por obligación constitucional. Cabe mencionar que, es responsabilidad de cada contribuyente la determinación y entero de las contribuciones a las que se encuentre obligado, atendiendo al régimen en el que se encuentre tributando; por lo tanto, es el contribuyente quien reconoce que lleva a cabo un hecho que genera una carga tributaria y deberá realizar la determinación de la carga fiscal que le corresponda.

La autoridad fiscal es entonces la responsable de la recaudación de las contribuciones, del mismo modo, cuenta con la facultad de fiscalización, por medio de revisiones a los contribuyentes, con la finalidad de corroborar el cumplimiento correcto y oportuno de sus obligaciones, de esta manera, la autoridad podrá requerir el cumplimiento de las obligaciones, imponiendo multas en caso de que se hay incurrido en alguna infracción contemplada por la ley. Por lo tanto, las organizaciones deben contar con mecanismos que les brinden una seguridad razonable del desempeño de sus actividades y la obtención de una seguridad razonable del cumplimiento normativo y legal en su actuación, recordando que, a través de medidas de control interno se puede lograr lo anterior.



Objetivos

- Identificar el entorno fiscal actual en México.
- Presentar los beneficios del control interno en el cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- Reconocer la importancia de un sistema de control interno.

Control Interno

La (Comisión de Normas de Auditoría y Aseguramiento, 2017, p. 16), identifican al control interno como:

“El proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como, sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.”

El control interno refiere un proceso continuo e integral, que no solo comprende una determinada área de la organización, sino que involucra a todos los niveles jerárquicos, debido a que, dentro de sus objetivos se señala el logro de la eficacia y eficiencia de las operaciones, dentro de las cuales actúan todos los colaboradores de la entidad. Es a través de un sistema de control interno que se puede lograr la reducción de la posibilidad de fraude, protegiendo los activos de la entidad, logrando generar información financiera confiable; actuando siempre en apego al marco normativo y legal que le sea aplicable de acuerdo con sus actividades económicas.

Se puede considerar entonces que, con la implementación de un sistema de control interno se pretende hacer frente a los riesgos internos y externos que puedan afectar el logro de los objetivos de la organización. Recordando que, al implementar un sistema de control interno en una organización se deben tomar en cuenta las condiciones y necesidades específicas de la misma, reconociendo su actividad económica y el entorno en el cual se encuentra operando, así como sus objetivos particulares. Aplicando un sistema adecuado de control interno dentro de la organización se genera seguridad razonable para la propia empresa de su correcta operación y de que la información derivada de las operaciones es razonable y confiable, por lo que podrá ser utilizada para la adecuada toma de decisiones.

Ahora bien, para implementar un sistema de control interno, es importante considerar estudios y modelos internacionales, los cuales pueden ser adaptados a las necesidades de la organización, en este sentido, por parte de la iniciativa privada en Estados Unidos, existe el Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission, el cual orienta a las entidades en temas como la ética empresarial, gestión ejecutiva y de gobierno, gestión del riesgo empresarial, control del fraude, presentación de informes financieros, así como de control interno. Como parte de investigaciones, ha presentado el modelo COSO, como guía para la creación de un sistema de control interno en las organizaciones públicas y privadas.



En 1992 se presentó el modelo COSO I, como parte de la orientación a las organizaciones en la evaluación y mejoramiento de sus sistemas de control, en el año 2004, se publica el modelo COSO II, con el fin de coadyuvar a las entidades en la gestión de su control interno y riesgos. Es en el año 2013, que se identifica al modelo COSO III, el cual fue actualizado en el año 2017, con el objetivo de mejorar el marco integrado de control para que las organizaciones logren una mejor cobertura de riesgos, en consideración a un entorno de actuación que permanece cambiante a través del tiempo, de igual forma en atención a las modificaciones en las necesidades de las empresas conforme incrementan el volumen de sus operaciones.

Como parte del modelo COSO III se consideraron determinados componentes, integrados a su vez por principios que componen un sistema de control interno; es así como, el entorno de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, así como la supervisión, se consideran como componentes del control interno; cabe mencionar que los componentes se desarrollan creando relaciones entre ellos. En este modelo existen 17 principios integrados en cada uno de los componentes, los cuales pueden ser evaluados de manera independiente con la finalidad de considerar el funcionamiento del sistema completo de control.

Ahora bien, continuando con el estudio del control y como parte del reconocimiento de un entorno cambiante, es que se emite el modelo COSO IV, bajo un enfoque en la administración de riesgos, dentro de la cual las organizaciones podrán modificar sus estrategias, de igual manera, en la actualización del modelo se consideran principios y componentes como parte del sistema, sin embargo existe una modificación en los componentes, siendo considerados ahora el gobierno y cultura, la estrategia y objetivos, el desempeño, la revisión y la información y comunicación como componentes del modelo.

Cabe recordar que el enfoque del modelo COSO continúa siendo de tipo financiero, considerando en todo momento los objetivos del control interno dentro de las organizaciones, sin embargo, ante las modificaciones en las necesidades de las entidades, suscitadas por los cambios en el ambiente externo, es necesario continuar con mejoras en el modelo. Ahora bien, las organizaciones podrán considerar como base este modelo internacional para la implementación de un sistema de control propio, tomando en cuenta sus requerimientos específicos, así como sus condiciones particulares; con el fin de aprovechar los beneficios de la implementación y debida supervisión de un adecuado sistema de control.

Entorno Fiscal 2022

En nuestro país, la obligación de contribuir con el gasto público tiene su origen constitucional dentro del artículo 31, fracción IV, de la manera en la que lo dispongan las leyes respectivas, siempre en apego a la Constitución. En este sentido, la (Universidad Nacional Autónoma de México, 2016) señala a la obligación en el ámbito jurídico como un deber de dar, hacer o no hacer, por lo que, al existir una obligación, se presenta una relación jurídica en la que existe un deudor y un acreedor como sujetos pasivo y activo respectivamente. Por lo tanto, en caso de una obligación fiscal, existe un responsable fiscal para cumplir con la autoridad competente, de acuerdo con la legislación vigente.

Aunado a lo anterior, el artículo 5 del Código Fiscal de la Federación, indica lo siguiente:



“Las disposiciones fiscales que establezcan cargas a los particulares y las que señalan excepciones a las mismas, así como las que fijan las infracciones y sanciones, son de aplicación estricta. Se considera que establecen cargas a los particulares las normas que se refieren al sujeto, objeto, base, tasa o tarifa.”

Por consiguiente, las disposiciones fiscales son de observancia obligatoria para los contribuyentes; estableciendo determinadas cargas tributarias. Asimismo, dentro de cada disposición fiscal se podrán identificar los elementos de las contribuciones, los cuales se consideran como el sujeto, objeto, base, tasa o tarifa. Recordando que es el sujeto pasivo quien debe cumplir con la carga tributaria, sea una persona física o moral; el objeto refiere al acto o motivo que genera la contribución; la base se trata del monto sobre el cual se aplicará el cálculo respectivo; por lo tanto, la tasa o tarifa es la aplicación de un porcentaje o cantidades que serán aplicadas a la base para la determinación del impuesto.

Es por lo anterior que las organizaciones estarán obligadas al cumplimiento de determinadas obligaciones fiscales, de acuerdo con las leyes que establezca el Estado, por lo que, será necesaria la implementación de las herramientas necesarias que les permitan asegurar el cumplimiento correcto y oportuno de sus obligaciones en el ámbito fiscal; considerando que cada entidad se encuentra tributando bajo un régimen establecido, en relación con las actividades económicas que desempeñe.

Las organizaciones mantienen entonces obligaciones contables, fiscales, laborales y en materia de seguridad social al contar con colaboradores; además de la necesidad de mantener la observancia de normatividad vigente que le sea aplicable de acuerdo con la actividad económica que realiza. Por lo tanto, cada organización debe identificar las obligaciones en materia de impuestos, seguridad social, derechos y aprovechamientos, a nivel federal, así como nivel estatal.

Cabe destacar que, de acuerdo con el Código Fiscal de la Federación, existen determinadas infracciones en las que los contribuyentes pueden incurrir, señaladas dentro del Título IV, estableciendo además las multas consideradas para cada una de las infracciones, incrementadas por medio de actualizaciones y recargos; señalando entonces que, en caso de incurrir en una infracción, una organización tendría una clara afectación financiera. De igual manera, en caso de que no se genere información oportuna y correcta para la determinación, la organización no tendría manera de cumplir de forma debida con sus obligaciones en materia fiscal.

Existe entonces la obligación fiscal sostenida en la legislación vigente, en este sentido, cabe destacar también la actuación del gobierno federal actual en materia de recaudación, debido a que, ha reconocido por medio del Servicio de Administración Tributaria (SAT) las medidas que ha considerado y continuara implementando con el fin de incrementar sus ingresos por concepto de contribuciones, a través de tres programas, en primer lugar aumentando la eficiencia operativa, bajando la evasión y elusión fiscal, combatiendo asimismo la corrupción.

Al aumentar la eficiencia recaudatoria el gobierno señala también la cobranza coactiva, considerando lo anterior como medios para identificar las omisiones o incumplimientos de obligaciones por parte de los contribuyentes, promoviendo los adeudos correspondientes. Es así que, se presenta la vigilancia del cumplimiento de obligaciones, supervisando que los contribuyentes declaren y paguen de manera oportuna, identificando las omisiones, realizando a su vez invitaciones para que, en caso de ser necesario, los contribuyentes regularicen su situación fiscal.



Así también, como parte de los programas implementados por el gobierno, se considera el programa de caídas recaudatorias el cual se identifica con el fin de identificar a los contribuyentes que presenten variaciones que no sea típicas dentro de sus declaraciones, detectando entonces las inconsistencias, promoviendo las correcciones necesarias. De igual manera, como parte de sus acciones, se establecen medidas persuasivas e invitaciones para la regularización hacia los contribuyentes, también se reconocen solicitudes para inmovilizar cuentas bancarias, para requerir información crediticia, cancelación de sellos digitales, entre otras acciones necesarias consideradas por la autoridad para hacer cumplir a los contribuyentes con sus obligaciones.

Es de esta forma que, a través de su actuación, el gobierno considera incremento en su recaudación para el ejercicio de sus funciones, debido a que, las contribuciones se han convertido en una fuente principal de ingresos considerada dentro del paquete económico anual. Reconociendo entonces que efectuará las medidas necesarias para promover el cumplimiento correcto y oportuno por parte de los contribuyentes, tomando en cuenta las facultades con las que cuenta, recordando que dentro del Código Fiscal es donde se reconocen estas facultades, así como los derechos de los contribuyentes.

Control interno en el ámbito fiscal

El control interno se reconoce con un enfoque financiero, sin embargo, como parte de sus objetivos contempla el incremento en la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de la legislación, involucrando a todos los niveles de la organización. De esta manera, se entiende que, dentro de la organización, la dirección establecerá distintas medidas de control que deberán atender cada uno de los colaboradores en relación con expuesto que se encuentren desempeñando. En el ámbito fiscal, (Hernández, 2016, p. 60), define los controles relativos como:

“Aquéllos que comprenden el plan de organización y el conjunto de políticas y procedimientos fiscales establecidos por el consejo de administración, la dirección, el personal fiscal y legal, así como del resto del personal relacionado de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar la certeza en cuanto a la determinación y entero de los impuestos de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes en el momento de su causación.”

Por tanto, al referir un control fiscal, se consideran las instrucciones que se atenderán dentro de la entidad, con el fin de mantener un cumplimiento correcto y oportuno de las disposiciones fiscales; es de este modo que, a través de una revisión del control interno de la organización se podrán detectar las áreas de oportunidad en la ejecución de los controles establecidos, o las medidas que pueden ser adoptadas con el fin de mantener un adecuado sistema de control en la entidad. Dentro de una revisión se pueden identificar también, en caso de existir, inconsistencias en la determinación de la carga fiscal, y el soporte de las operaciones registradas para el cumplimiento de sus obligaciones.

Por medio del control interno se establecen y delimitan las funciones y responsabilidades de cada uno de los colaboradores, dentro de las cuales se encuentran las que estén relacionadas con el cumplimiento fiscal de la organización. En un sistema de control se reconocen formalmente por escrito las obligaciones contables y fiscales, así como las normas que deben observarse, involucrando a todos los niveles; de igual manera, las políticas y procedimientos necesarios, precisando



las instrucciones para la generación de información confiable y oportuna que sirve como base para la determinación fiscal.

Cabe señalar entonces que, por medio de un sistema de control interno se puede establecer una planeación financiera y fiscal, adecuada a las necesidades específicas de la organización, estimando así la carga tributaria que se mantendrá en el ejercicio siguiente, con la finalidad de que la empresa pueda considerar dentro de su presupuesto, lo cual genera una seguridad legal para la entidad, con el conocimiento de la responsabilidad fiscal que deberá cubrir. Favoreciendo entonces la eficacia y eficiencia de las operaciones en materia fiscal, con el objetivo de determinar de manera oportuna la carga fiscal, a fin de evitar sanciones que pueda determinar la autoridad, recordando que, en el artículo 21 del Código Fiscal, se establece lo siguiente:

“Cuando no se cubran las contribuciones o los aprovechamientos en la fecha o dentro del plazo fijado por las disposiciones fiscales, su monto se actualizará desde el mes en que debió hacerse el pago y hasta que el mismo se efectúe, además deberán pagarse recargos por concepto de indemnización al fisco federal por la falta de pago oportuno.”

Tal como lo menciona el Código, para el cálculo de las actualizaciones que se adicionan a las multas que puedan ser establecidas por la autoridad hacia el contribuyente, en caso de que se incurra en una infracción, se considera el periodo que comprende desde el mes en que debió haberse pagado la cantidad a cargo del contribuyente, hasta el mes en el que se efectuó el pago, para el caso de los recargos, se contempla como base la cantidad a cargo que se actualice siendo multiplicada por la tasa que corresponda a la suma de los meses transcurridos desde la fecha en que se debió cubrir el pago hasta la fecha en la que se realiza el mismo.

En este sentido cabe destacar que, un contribuyente podrá ser acreedor a las multas impuestas por la autoridad, debido al incumplimiento de sus obligaciones, como lo señala el artículo 70 del mismo Código Fiscal:

“La aplicación de las multas, por infracciones a las disposiciones fiscales, se hará independientemente de que se exija el pago de las contribuciones respectivas y sus demás accesorios, así como de las penas que impongan las autoridades judiciales cuando se incurra en responsabilidad penal.”

Retomando entonces que las multas son sanciones determinadas a cargo de los contribuyentes en caso de que se existan infracciones, es así que la falta de cumplimiento en el pago de las contribuciones; cabe destacar que las multas son independientes al pago de las contribuciones a cargo, es decir que se adicionan cantidades a las obligaciones que originalmente debe pagar el contribuyente a causa del incumplimiento, creando así una afectación financiera para el contribuyente, sumando además las actualizaciones y recargos hasta que se efectúen los pagos que correspondan.

Por lo anterior, el que una organización no cuente con un adecuado sistema de control interno, puede ocasionar afectaciones en la generación de información financiera razonable, útil en la toma de decisiones, y base para el cumplimiento correcto y oportuno de sus obligaciones fiscales; debido a que el contribuyente debe cumplir en los plazos señalados por la autoridad o hacerlo de manera espontánea, en caso de incumplir o hacer a requerimiento de la autoridad, será acreedor de las sanciones económicas antes mencionadas. La adopción de medidas de control se debe considerar desde que la organización establece un presupuesto para el siguiente ejercicio fiscal.



ANFECA

ASOCIACIÓN NACIONAL DE FACULTADES Y
ESCUELAS DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



Universidad Veracruzana

Aplicando las medidas acordadas dentro de las operaciones de la entidad en cualquiera de las etapas del proceso administrativo, considerando la adecuación del modelo internacional COSO, señalando debidamente las medidas que correspondan a cada uno de los componentes del modelo, así como de los principios integrantes a los componentes; con el fin de mantener una visión del impacto de la carga fiscal dentro de los resultados de la organización, contribuyendo a una adecuada toma de decisiones.

Es así que al establecer un presupuesto o estimación de la carga fiscal del ejercicio, se podrán identificar las diferencias entre la información financiera y los resultados fiscales; reconociendo dentro del presupuesto, los efectos que tienen los distintos cálculos tanto contables como fiscales como se trata de los anticipos de clientes por recibir, los costos y gastos que no se consideren como deducibles para efectos fiscales de manera definitiva o que se consideran hasta el momento en el que se paguen, así como las demás situaciones fiscales que no se reconozcan para efectos financieros, además del hecho de poder estimar los próximos pagos provisionales hasta que llegue la determinación anual.

A su vez, al establecer un sistema de control interno en la organización, también debe efectuarse un seguimiento continuo de los resultados reales en relación con las proyecciones fiscales que hayan sido presentadas, elaborando de esta manera las conciliaciones respectivas entre los resultados contables y fiscales para efectos del cálculo de Impuesto Sobre la Renta (ISR) y del Impuesto al Valor Agregado (IVA), como para efectos de la Participación de los Trabajadores en las Utilidades de la empresa (PTU), con el fin de considerar los resultados anuales de la organización.

En este sentido, se puede monitorear lo que se haya planeado de forma previa y lo presupuestado, realizando las medidas correctivas necesarias, en caso de ser necesario, tomando en cuenta que de forma mensual se debe atender el resultado acumulado hasta el momento para continuar con la estimación del resultado anual; manteniendo también un calendario fiscal, puntualizando las fechas en las cuales deben atenderse las obligaciones de la empresa, como lo son las declaraciones, y avisos que deban informarse a la autoridad, añadiendo las obligaciones que puedan surgir conforme a la ley, en el desempeño de las actividades.

Una revisión de los saldos registrados en las cuentas fiscales, como lo son los ingresos acumulables y las deducciones autorizadas resulta de suma importancia con el fin de obtener una seguridad razonable relacionada con la correcta determinación de la carga fiscal. Del mismo modo deben existir revisiones de las cuentas referentes a la Cuenta de Utilidad Fiscal Neta (CUFIN) y de la Cuenta de Capital de Aportación (CUCA), las cuales deben estar debidamente actualizadas con el fin de poder determinar los pagos de impuestos al momento de efectuar un decreto de dividendos o en los momentos en los que se realicen movimientos en el capital contable.

La empresa debe mantener sus registros debidamente actualizados, existiendo la posibilidad de que, la autoridad fiscal, en el ejercicio de sus funciones, efectúe revisiones o solicitud de aclaraciones respecto a determinadas operaciones; por lo que la organización debe mantener un respaldo de sus transacciones, comprobando el cumplimiento de sus obligaciones con el debido fundamento legal; debido a que al no hacerlo de esta manera, la autoridad podrá realizar una determinación distinta a la del contribuyente, señalando las diferencias, resultando una carga tributaria distinta a la declarada, requiriendo entonces el pago de las diferencias.



Control Interno en el Cumplimiento de las Obligaciones Fiscales de una Exportadora

Existe un marco normativo y regulatorio que deberán atender las organizaciones en relación con las actividades que desempeñen, en este sentido, las regulaciones para cada sector económico se han modificado a través del tiempo, a nivel nacional así como internacional; situación que debe ser considerada por las distintas entidades, aún más deberá ser considerada por empresas que se vean involucradas en tratos con el extranjero, como es el caso de empresas que lleven a cabo operaciones de importación y exportación de bienes.

El (Servicio de Administración Tributaria, 2022) señala como exportación “aquella operación mediante la cual se envían de manera legal regulada por las leyes fiscales y aduaneras, mercancías nacionales al extranjero para destinarla a una función económica de uso, producción o consumo.” Por lo tanto, se considerarán como exportadores a las personas físicas o morales que realicen la operación mencionada. Reviste más la importancia de contar con los controles específicos necesarios que les permitan a este tipo de empresas que permitan mantener una seguridad del cumplimiento del marco regulatorio nacional e internacional.

El SAT, requiere la inscripción a un padrón de exportadores sectorial, en caso de que la organización lleve a cabo la exportación de alguno de los productos que establece la autoridad, los cuales se refieren a bebidas alcohólicas, alcohol, alcohol desnaturalizado y mieles incristalizables, tabacos labrados, así como bebidas energizantes. En caso de que una exportadora no comercialice este tipo de productos no es necesaria la inscripción, pero sí la consideración del cumplimiento de impuestos federales y estatales de igual manera el apego a la legislación laboral y en materia de seguridad social, así como legislación adicional aplicable, como es el caso de la Ley Federal Para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita.

Considerando lo anterior, será necesaria la estructuración de un sistema de control para una empresa exportadora, considerando las implicaciones que debe observar dentro del cumplimiento de sus obligaciones fiscales, por medio de la implementación de políticas, reglas y manuales que garanticen la correcta aplicación y funcionamiento del sistema de control. Como parte de la legislación aplicable a la empresa, se puede señalar Ley General de Sociedades Mercantiles (LGSM), el Código Fiscal de la Federación (CFF), Ley del Impuesto Sobre la Renta (LISR), Ley del Impuesto al Valor Agregado (LIVA), Resolución Miscelánea Fiscal (RMF), Ley del Seguro Social (LSS), así como el Código financiero para el estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Por medio de una evaluación al control interno de la entidad se podrá valorar el funcionamiento de las medidas que han sido consideradas hasta el momento así como las políticas y procedimientos existentes. Examinando los componentes principales de un modelo de control interno, así como de los principios integrantes de los mismos por medio de procedimientos de inspección (revisión documental), entrevistas con los colaboradores y observación. Realizando un estudio preliminar en primer lugar con el fin de programar el trabajo a desempeñar, recopilando de manera posterior la información por medio de las técnicas antes mencionadas.

Tomando como referencia el modelo COSO III, y por medio de técnicas de auditoría se debe efectuar la revisión de la situación del control interno dentro de la empresa, tomando en cuenta el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y las actividades de monitoreo. Determinando la situación de la empresa en relación con cada



ANFECA

ASOCIACIÓN NACIONAL DE FACULTADES Y
ESCUELAS DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



Universidad Veracruzana

uno de los componentes del sistema de control, para identificar si demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos, ejerce responsabilidad de supervisión, establece estructura, autoridad y responsabilidad, demuestra compromiso con la competencia, hace cumplir con la responsabilidad.

Así también se debe evaluar si la empresa especifica objetivos relevantes, identifica y analiza los riesgos, evalúa la posibilidad de fraude, identifica y analiza cambios importantes; de igual manera si selecciona y desarrolla actividades de control, controles generales sobre la tecnología, implementado políticas y procedimientos, utilizando información relevante; tomando en cuenta si se comunica debidamente de forma interna y externa; conduciendo evaluaciones continuas y/o independientes, evaluando y comunicando las deficiencias identificadas.

Del adecuado funcionamiento de un sistema de control interno dependerá si se logran los objetivos del control, por lo que, cada consideración del sistema es relevante; ahora bien, si una empresa tiene antecedentes de incumplimiento en sus obligaciones fiscales, resulta más importante la evaluación de su control interno, con el fin de encontrar las oportunidades de mejora y las razones del incumplimiento, recordando que lo anterior se traduce en una afectación directa a la empresa, con la posibilidad de ser requeridos por la autoridad fiscal para cumplir y ser acreedores de sanciones económicas. De esta manera, por medio de un informe se podrán presentar las recomendaciones hacia la dirección general, con el fin de realizar las correcciones que considere pertinentes, siendo necesario el compromiso de la dirección por adoptar medidas de mejora en favor de la organización.

Conclusiones

Resulta evidente la necesidad que tienen las empresas de contar con herramientas que les permitan lograr sus objetivos, y dentro del entorno fiscal actual, también la necesidad de tomar las medidas necesarias para asegurar su actuación en un marco normativo y legal en este ámbito. El gobierno federal reconoce las acciones a desempeñar en los programas que ha establecido a fin de aumentar la eficiencia recaudatoria, entre las que destacan medidas persuasivas hacia los contribuyentes para promover el cumplimiento de sus obligaciones, así como revisiones y verificaciones constantes de las obligaciones a cargo de los mismos contribuyentes.

En este sentido, las organizaciones podrán implementar un sistema de control interno adecuado a sus necesidades, tomando como referencia el modelo internacional COSO, el cual se compone por una serie de principios integrados en componentes, con el fin de favorecer a sus operaciones; por lo que debe llevarse a cabo una evaluación del control interno de la organización, identificando las oportunidades de mejora, implementando las acciones necesarias, comprendiendo que aunque se implemente un sistema de control, este debe ser debidamente monitoreado de forma constante con el fin de corroborar su adecuado funcionamiento en relación con los objetivos que se pretende lograr.



Referencias

Deloitte. (Octubre de 2017). *COSO ERM 2017 y la generación de valor*. Obtenido de [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/risk/Presentación%20COSO%20ERM%202017%20\(Oct%2024\).pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/risk/Presentación%20COSO%20ERM%202017%20(Oct%2024).pdf)

Código Fiscal de la Federación. 31 de diciembre de 1981. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de julio de 2021. Recuperado de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/8_310721.pdf

Comisión de Normas de Auditoría y Aseguramiento. (2017). *Normas de Auditoría, para atestiguar, revisión y otros servicios relacionados*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. 05 de febrero de 1917. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de mayo de 2021. Recuperado de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

Hernández, A. (2016). El control interno contable y fiscal como medida para contribuir a la maximización de los resultados financieros de los negocios. *Innovaciones de negocios*, 60.

Servicio de Administración Tributaria. (Febrero de 2022). Evolución de la actividad recaudatoria en 2021 y programas y presupuesto en 2022. Recuperado de http://omawww.sat.gob.mx/gobmxtransparencia/Paginas/documentos/focalizada/Recaudacion2021_ProgramasyPresupuesto2022.pdf

Servicio de Administración. (2022). *Exportadores*. Obtenido de <https://www.sat.gob.mx/consulta/78455/exportadores#:~:text=La%20exportaci%C3%B3n%20es%20aque-lla%20operaci%C3%B3n,de%20uso%2C%20producci%C3%B3n%20o%20consumo>.

Universidad Nacional Autónoma de México. (2016). *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*. Obtenido de <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-comparado/article/view/3515/4182>



CAPÍTULO II AUDITORÍA



Auditoría de seguridad social para la evaluación de una empresa constructora en Veracruz México 2021

L.C. Jacqueline Yadira Carmona Arroyo, Dr. Fredy Castro Naranjo

Resumen

Las presentes cuartillas demuestran las bases, desarrollo, aplicación, y resultados de haber aplicado una auditoría de seguridad social para determinar la correcta determinación de cuotas obrero-patronales, así como diferencias. Pasando por el análisis del control interno de la empresa y al final, realizando observaciones y recomendaciones de acuerdo con lo investigado, observado y cuestionado en la ejecución del proyecto.

Es importante este sector de la construcción, ya que el Instituto Mexicano del Seguro Social es voraz al tratarse de proteger al trabajador, sobre todo si es de una industria riesgosa como lo es esta. De igual manera, este proyecto proporciona un apoyo para el patrón que necesite cumplir con este tipo de obligaciones.

PALABRAS CLAVE: auditoría, seguridad social, trabajadores de la construcción.

Introducción

La industria de la construcción es un pilar importante en la economía del país, a pesar de que sufrió una leve caída durante la pandemia COVID-19, no se detuvo del todo, pues es proveedora de fuentes de empleo para la población. Por lo anterior, es preciso analizar la situación de una empresa constructora en cuanto a la seguridad social que esta brinda, ya que, de acuerdo con la experiencia profesional, algunas empresas que se dedican a este ramo no consideran a la totalidad de sus trabajadores en la determinación de cuotas obrero-patronales, o existen diferencias en los cálculos de cuotas en la praxis a comparación con el “deber ser”.

Asimismo, esta intervención es una herramienta que ayudará a la empresa constructora objeto de estudio para que, en un futuro, se presente el dictamen ante la entidad gubernamental del Instituto Mexicano del Seguro Social, y resulta benéfico ya que, al optar por dictaminarse, puede concursar por contratos de obra pública que requieren este dictamen.

A continuación se describen las tesis, proyectos y artículos de divulgación que dan pie al marco teórico de este proyecto, las cuales son las bases para el mismo, y los cuales dan un contexto al panorama que se estará abordando; posteriormente a metodología que se desarrolla, con base en el trabajo de Cortez (2019) para un acercamiento profundo en la empresa constructora, siguiendo con el instructivo y formatos del IMSS que proporciona en el aplicativo del SIDEIMSS, la herramienta electrónica que facilita la presentación del dictamen; y por último, los resultados que arroja a grandes rasgos la aplicación de la metodología, dado que es bastante información, se resume para poder tener una idea de lo que se analizó.

Marco Teórico

De primera mano, es importante conocer a que se refiere la industria de la construcción, Zapata (2011) lo define como conjunto de empresas dedicadas a la ejecución de obra y en general a todo lo relacionado con la edificación, urbanización, diseño, investigación, supervisión y todo tipo de acabados relacionados con la actividad. Se entiende por obra todo trabajo que tenga por objeto construir, conservar, modificar o ampliar bienes inmuebles que tengan estas características por su naturaleza o por disposiciones de ley; por ejemplo: edificaciones, urbanizaciones, perforaciones, nivelaciones, movimientos de tierra, demoliciones y otros análogos.

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) tiene enlistadas 262 ramas económicas, esta industria utiliza productos de 183, es decir, tres de cada cuatro actividades económicas son impulsadas gracias a la construcción, por lo que se puede decir que favorece a toda la economía. (Ramírez Leal, 2021)

| Rama productiva | Porcentaje que demanda la industria de construcción (%) | Crecimiento 2019 (%) |
|---|---|----------------------|
| Asfalto | 88 | 1.6 |
| Cemento y concreto | 82 | -9.5 |
| Acero | 62 | -13.9 |
| Yeso | 61 | 0.6 |
| Minerales no metálicos (triturados) | 49 | -5.0 |
| Maquinaria y equipo pesado | 45 | -3.4 |
| Muebles (excepto de oficina y estantería) | 38 | -0.7 |
| Accesorios de iluminación | 34 | -8.8 |
| Madera para la construcción | 32 | -1.3 |
| Pinturas recubrimientos y adhesivos | 14 | -4.7 |
| Aluminio | 12 | -8.1 |

Tabla 1. Elaboración Centro de Estudios Económicos del Sector de la Construcción (CEESCO).

Por tal razón, la industria de la construcción es uno de los sectores más importantes y dinámicos por su estrecha vinculación con: la creación de infraestructura básica como: puentes, carreteras, puertos, vías férreas, plantas de energía eléctrica, hidroeléctrica y termoeléctrica, así como sus correspondientes líneas de transmisión y distribución, presas, obras de irrigación, construcciones industriales y comerciales, perforación de pozos, y obras de edificación residencial y no residencial, entre otras. La satisfacción de necesidades humanas, entre las que destacan servicios de suministro de agua potable, instalaciones de saneamiento, drenaje, pavimentación, obras de vivienda, hospitales y escuelas. (González Ávila , 2010)

Ahora bien, la contratación de empresas constructoras para la prestación de servicios al gobierno federal o estatal es por medio de concurso abierto, es decir, las empresas constructoras concursan entre sí para la obtención de la obra pública. Las obras públicas en su mayoría implican una inversión importante y por lo tanto son más atractivas para las empresas constructoras.

- Ciclo de contratación de obra pública

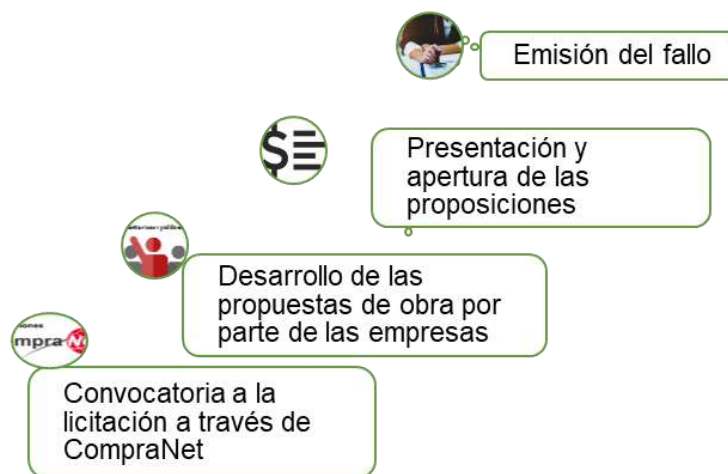


Figura 1. Elaboración propia con base en Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas 2021.

Ahora bien, una vez comprendido a grandes rasgos el ámbito de la construcción es importante reconocer la importancia de la seguridad social en el país, la cual, de acuerdo con Rodríguez Morales (2020) hoy en día es importante tomar en consideración el convenio de colaboración entre el Servicio de Administración Tributaria (SAT) y el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el cual se estableció principalmente para:

- Aumentar el intercambio de información y fortalecer las acciones de fiscalización a favor de la formalidad del empleo
- Aprovechar los sistemas tecnológicos para compartir y explotar la información
- Diseñar estrategias para el combate a la evasión y defraudación fiscal, así como el ejercicio conjunto de actos de comprobación de las obligaciones en materia fiscal o de seguridad social.

A través de estas medidas, el SAT y el IMSS expresan su compromiso de combatir los esquemas ilegales en perjuicio del fisco federal y de los trabajadores en materia de seguridad social. De tal forma, es posible que los empresarios empiecen a recibir más visitas o invitaciones por parte de la autoridad.

El IMSS, como organismo fiscal autónomo, está facultado para ordenar y practicar visitas domiciliarias y requerir la exhibición de libros y documentos para llevar a cabo revisiones de gabinete, con



ANFECA

ASOCIACIÓN NACIONAL DE FACULTADES Y
ESCUELAS DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



Universidad Veracruzana

el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones patronales en materia de seguridad social (art. 251 fracción XVIII, de la Ley del Seguro Social, LSS).

Por lo tanto, es de suma importancia identificar, revisar y validar todas las obligaciones que la compañía tiene con las diversas autoridades fiscalizadoras, entre las cuales destacan el IMSS, el Infonavit, el SAT y las secretarías de finanzas locales, entre otras, para evitar multas por incumplimiento de obligaciones, ya que es común que con el crecimiento del negocio se vayan adquiriendo nuevas obligaciones o que se pierdan de vista u olviden algunas de ellas. (Morales, 2020).

Asimismo, en el libro emitido por la Universidad Veracruzana “El nuevo paradigma de la Auditoría en el orden social”, en uno de sus textos se menciona que la diversidad de obligaciones que recaen en los contribuyentes, así como la intensificación por parte de la autoridad en su actividad fiscalizadora a través de reformas normativas que precisan el alcance de las disposiciones legales, han obligado a una actualización permanente de los patrones para cumplir en tiempo y forma con las obligaciones que le son impuestas.

La importancia de las contribuciones de seguridad social en la actualidad reside en diversos factores, entre los que destaca el costo de la contribución, el cual puede representar hasta 35% del costo de la nómina, dependiendo de la prima de riesgo de trabajo con la que se encuentre cotizando la empresa ante el IMSS.

En el ámbito profesional, a partir del año 2004 nos enfrentamos a un gran reto, toda vez que al finalizar el año 2003 inicia la obligación de los patrones de dictaminar por Contador Público Independiente el adecuado cumplimiento de obligaciones que la Ley del Seguro Social y sus Reglamentos imponen, cuando en el ejercicio inmediato anterior hayan tenido por lo menos un promedio anual de trescientos trabajadores o más. (Veracruzana, 2015)

De igual forma, Cortez (2019) explica en su proyecto de intervención que diversas investigaciones realizadas por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMPC), referentes a errores o inconsistencias por parte de patrones en la integración de salarios base de cotización (SBC), incumplimiento en la presentación de modificaciones salariales, así como del panorama del outsourcing en México y sus implicaciones tributarias, señalan como atribución preponderante por parte de los patrones, el cálculo y entero de las cuotas obrero patronales para dar cumplimiento a sus obligaciones en materia de seguridad social.

Sin embargo, el quehacer de los patrones para dar cumplimiento a sus obligaciones en materia de seguridad social va mucho más allá del respectivo cálculo y entero de las cuotas obrero-patronales, si bien es cierto, dicha actividad constituye la base para que el patrón acredite su obligación final ante la instancia reguladora, además, por supuesto que tiene implicaciones en aspectos laborales e indudablemente guarda interrelación con obligaciones en materia fiscal. El patrón debe estar consciente de todas las atribuciones inherentes y con ello evitar el pago de multas y accesorios, así como a no recurrir en sanciones y penas enmarcadas en materia de seguridad social y su correlación con las leyes tributarias (Cortez, 2019).

Por otro lado, en la tesis de grado de Ávila (2008) titulada “Seguridad social de los trabajadores eventuales de la construcción, incumplimiento patronal como factor de impacto económico para las empresas y para las condiciones de vida de los trabajadores” expone que esta industria ocupa un gran número de trabajadores, de los cuales se encuentra la categoría de “trabajadores eventuales



de la construcción”, que son contratados de manera temporal por obra o tiempo determinado. Ante este panorama de discontinuidad laboral, rotación, bajos salarios y pocas prestaciones sociales, este sector se ve gravemente desprotegido.

Es el trabajador un factor importante para la ejecución de una obra; sin embargo, algunas empresas y/o patrones incumplen irresponsablemente con sus obligaciones de otorgar las prestaciones establecidas en ley, entre ellas las de seguridad social. Al proporcionar a los trabajadores adecuadas soluciones de seguridad social, se contribuye a elevar sus condiciones de vida y con ello se disminuyen sus gastos personales en materia de asistencia médica para ellos y sus familias, la previsión de riesgos de trabajo, así como el derecho a una vivienda digna. (Ávila, 2008).

Como es notorio, el personal que labora en la industria de la construcción es de vital importancia para el crecimiento del país, ya que como lo mencionan los diversos artículos y tesis previamente citados, son los trabajadores más susceptibles a revisiones constantes por parte de la autoridad debido al amplio riesgo que representa esta industria.

Es por ello por lo que los patrones que se dediquen a este ramo deben cumplir con una gran serie de requisitos en tiempo y forma para evitar desde una multa o sanción hasta algún accidente que le pudiera suceder al trabajador. Por lo anterior, es importante desarrollar este proyecto, ya que tomando como base la guía metodológica que se desarrolla a continuación, será posible mantener al pie de la letra las obligaciones en materia de seguridad social y evitar riesgos que perjudiquen la situación financiera de la empresa.

Metodología

Como dato relevante, es pertinente mencionar que el INEGI, realiza la Encuesta Nacional de Empresas Constructoras (ENEC), cuyo propósito es captar información a nivel nacional y por entidad federativa, generando información estadística confiable y oportuna que permita elaborar una serie de indicadores económicos, con el propósito de conocer la evolución y comportamiento de la actividad económica que realizan las empresas constructoras a nivel nacional.

Con el objeto de tener una idea sobre el personal ocupado en la industria de la construcción en el estado de Veracruz durante el año 2021, el cual es el contexto sobre el que se desarrolla la auditoria que propone este proyecto, la siguiente imagen es ilustrativa al respecto.

| Variable | Dominio de estudio: Entidad federativa | Indicador de precisión estadística | 2021 | | | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| | | | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| Personal ocupado total (Número de personas) | Veracruz de Ignacio de la Llave | Estimación | 34,766 | 30,840 | 30,883 | 32,288 | 30,750 | 27,844 | 26,809 | 28,445 | 29,217 | 30,974 | 28,887 | 27,173 |

Imagen 1. Fuente INEGI, ENEC. Indicadores de precisión estadística por entidad federativa (2021).

- Enfoque de la investigación

La investigación se realizará de acuerdo con los criterios del enfoque cuantitativo, a través del cual se analizará, evaluará y aplicará una auditoría en materia de seguridad social para el cumplimiento de las obligaciones, acatando lo mencionado en la Ley del Instituto Mexicano del Seguro Social y sus reglamentos en la empresa constructora objeto de estudio en el estado de Veracruz.

- Tipo y alcance de la investigación

El tipo y alcance del estudio será descriptivo, pues su función es que, con ayuda de las preguntas de investigación recabar información confiable y de calidad para la correcta ejecución de la auditoría en la empresa constructora.

- Población y muestra

Como ya se tiene la empresa constructora objeto de estudio, el área que compete es el de Recursos Humanos-Nóminas, en donde se informó que la empresa cuenta con un total de 101 trabajadores, quienes son considerados como asalariados, asimilados a salarios y honorarios. Puesto que después de realizar la auditoría se tiene la intención de llenar los formatos que exige el Instituto Mexicano del Seguro Social para presentar el dictamen en su aplicativo SIDEIMSS, se considerará la totalidad de los trabajadores para el desarrollo del proyecto.

- Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es de tipo transversal, pues de primera mano se analizará la situación en el grado de cumplimiento de las obligaciones de seguridad social en la empresa constructora durante el año 2021, por lo que será exclusivamente un evento de una vez en el año.

Se realizará una auditoría de seguridad social con fundamento en el artículo 16 de la Ley del Seguro Social que establece que:

“Los patrones que de conformidad con el reglamento cuenten con un promedio anual de trescientos o más trabajadores en el ejercicio fiscal inmediato anterior, están obligados a dictaminar el cumplimiento de sus obligaciones ante el Instituto por contador público autorizado, en los términos que se señalen en el reglamento que al efecto emita el Ejecutivo Federal.”

Una vez establecidos el contexto, términos y condiciones de la ejecución del proyecto, es preciso continuar con las etapas de la auditoría que se estarán desarrollando y especificar el programa de auditoría para tener un orden secuencial.

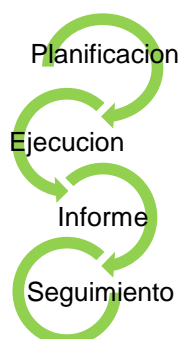




Figura 2. Elaboración propia

- Programa de auditoria

| |
|---|
| Contribuyente: Empresa Constructora en Veracruz México |
| Ejercicio: 2021 |
| Objetivo General: Realizar una auditoría de seguridad social para determinar el nivel de cumplimiento en obligaciones patronales. |

| |
|---|
| Actividades por ejecutar |
| Planeación de la auditoria |
| Identificar la normatividad que le es relevante a la empresa constructora |
| Determinar las obligaciones patronales en materia de seguridad social |
| Evaluar el sistema de control interno de la empresa constructora |
| Estudio general |
| Planeación, estudio y evaluación del control interno |
| Programa de trabajo |
| Ejecución de la auditoria |
| Analizar el marco legal |
| Identificar marco jurídico aplicable a la empresa |
| Evaluar al Control interno |
| Identificar ambiente de control |
| Evaluar los riesgos |
| Actividades de control |
| Determinar sistemas de información y comunicación |
| Supervisión y seguimiento |
| Conocer los aspectos laborales |
| Elaboración de un Reglamento Interno de Trabajo |
| Contratación del personal |
| Elaboración de contratos de trabajo (individual o colectivo) |
| Elaborar expedientes del personal |
| Calcular finiquitos y liquidaciones |
| Determinar la acreditación y clasificación ante instancias reguladoras |
| Presentar alta ante el IMSS |
| Tramitar el Registro Patronal Único (casos específicos) |
| Solicitar el Número Patronal de identificación Electrónica y Certificado Digital |
| Presentar avisos de modificación al registro patronal |
| Clasificarse en el Seguro de Riesgo de Trabajo (auto clasificarse y presentar anualmente la determinación de la PRT) |
| Presentar movimientos clasificatorios |
| Avisos de huelga |
| Presentar alta ante el INFONAVIT |
| Cálculo y presentación del Salario Base de Cotización (SBC) |
| Identificar y clasificar prestaciones y remuneraciones pagadas |
| Identificar los topes de inscripción al Salario Base de Cotización |



ANFECA

ASOCIACIÓN NACIONAL DE FACULTADES Y ESCUELAS DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



Universidad Veracruzana

| |
|---|
| Identificar y calcular los SBC |
| Identificar los plazos de presentación |
| Presentar avisos de movimientos afiliatorios |
| Presentar información por corrección |
| Procesamiento de la nómina |
| Cargar las incidencias en el sistema de nóminas |
| Calcular las retenciones de cuotas del IMSS, Cesantía en edad avanzada y vejez y amortización de créditos Infonavit |
| Registrar en contabilidad |
| Timbrar y generar CFDI, recibos de nómina |
| Cálculo y entero de cuotas obrero-patronales |
| Determinar las cuotas obrero-patronales |
| Cuadrar el importe de cuotas obrero-patronales (EMA, EBA) |
| Enterar las cuotas obrero-patronales mensuales y bimestrales |
| Descarga CFDI (facturas) |
| Obligación de dictaminarse |
| Identificar la obligación de dictaminarse para efectos del IMSS |
| Identificar la obligación de dictaminarse para efectos del INFONAVIT |
| Entidades de la industria de la Construcción |
| Identificar las obligaciones primarias |
| Avisos de registros de obra, fases e incidencias de la construcción |
| No aseguramientos |
| Identificar los pagos a personas físicas |
| Identificar obligaciones inherentes a la subcontratación: seguridad social |
| Identificar obligaciones inherentes a la subcontratación: INFONAVIT |
| Identificar obligaciones inherentes a la subcontratación: fiscales |
| Término de aseguramiento |
| Presentar avisos de movimientos afiliatorios (baja) |

Sistema de Dictamen Electrónico del IMSS

| |
|--|
| Información patronal |
| Remuneraciones pagadas a los trabajadores |
| Prestaciones otorgadas a los trabajadores |
| Cuotas pagadas al instituto |
| Pagos a personas físicas |
| Prestación de servicios de personal y/o servicios especializados |
| Sección A |
| Subcontratación del personal y/o subcontratación de servicios especializados |
| Sección A |
| Clasificación de empresas |
| A procesos de trabajo |
| B bienes y materias primas |
| C maquinaria y equipo utilizado |



| |
|--|
| D equipo de transporte |
| E personal |
| F actividades complementarias |
| Balanza de comprobación |
| Obras de construcción |
| A patrón de la construcción |
| B personal de la construcción |
| C subcontratación de obra y/o subcontratación de ejecución de obra especializada |
| Patrón de ejecución de obra especializada |
| Atestiguamientos |
| Remuneraciones pagadas a los trabajadores |
| Prestaciones otorgadas a los trabajadores |
| Cuotas pagadas al instituto |
| Pagos a personas físicas |
| Prestación de servicios de personal y/o servicios especializados |
| Subcontratación del personal y/o subcontratación de servicios especializados |
| Clasificación de empresas |
| Balanza de comprobación |
| Obras de construcción |
| Patrón de ejecución de obra especializada |
| Cédulas de dictamen |
| Detalle de remuneraciones |
| Detalle de prestaciones |
| Diferencias por dictamen |
| Cédula de análisis de conceptos variables en remuneraciones pagadas a los trabajadores |
| Cédula de análisis de pagos por separación |
| Cédula de análisis de otros ingresos por salarios |
| Pagos y movimientos afiliatorios |
| Generación de líneas de captura |
| Carga de archivos de pago |
| Consultar envíos anteriores |
| Reporte de pagos |
| Movimientos afiliatorios |
| Carga de archivo de movimientos afiliatorios |
| Consultar presentaciones anteriores |
| Resultado del proceso de movimientos afiliatorios |
| Opinión |
| Limpia y sin salvedades |
| Con salvedades |
| Con opinión negativa |
| Con abstención de opinión |
| |

Resultados de la auditoria

| |
|---|
| Emitir informe de auditoría con los hallazgos y recomendaciones |
| Realizar una carta de observaciones y sugerencias |

Tabla 2. Elaboración propia con base en la metodología de Cortez (2019) y SIDEIMSS

Resultados

Una vez realizada la primera parte de la auditoria de acuerdo con el programa de trabajo anteriormente descrito, como resultados se obtuvo la identificación de la normatividad que le compete a la empresa constructora muestra, la cual se ejemplifica con una figura en forma de pirámide para hacer alusivo la jerarquización de las leyes, las cuales parten de lo general a lo particular:

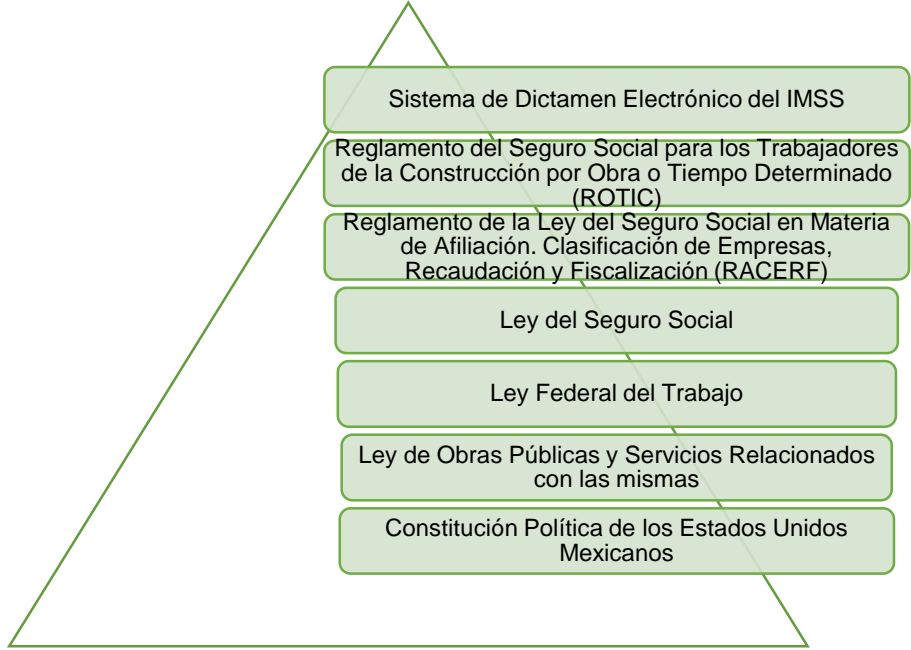


Figura 3. Elaboración propia con base en el estudio preliminar de la empresa constructora.

De igual forma, como parte del estudio general de la empresa constructora se desarrollaron cuestionarios para conocer el ámbito laboral y el sistema de control interno en las instalaciones de esta, puesto que el desarrollo de la auditoria fue en el área de Recursos Humanos-Nóminas, no fue necesario realizar los cuestionarios al personal de obra.

Después, se procedió a analizar la información que se emite en el área, tales como contratos, expedientes, nóminas, y sobre todo cálculos y determinación de salarios, asimilados a salarios y honorarios, así como de las cuotas obrero-patronales.

Dado que es demasiada información para plasmarla en limitadas páginas, se muestra un resumen de los valores determinados durante la ejecución de la auditoria. Puesto que es más sencillo segmentar la información por mes para posteriormente vaciarla en el aplicativo del SIDEIMSS, se presentará de esta manera.



REMUNERACIONES PAGADAS A LOS TRABAJADORES

2021

CIFRAS EN PESOS

| MES | TRABAJADORES DE OBRA (ASALARIADOS) | TRABAJADORES DE PLANTA (ASALARIADOS) | ASIMILADOS A SALARIOS | HONORARIOS |
|----------------|------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|------------|
| ENERO | 62,535.20 | 16,923.00 | 68,280.33 | - |
| FEBRERO | 32,104.40 | 15,638.80 | 166,752.00 | - |
| MARZO | 41,515.60 | 17,078.20 | 207,064.00 | - |
| ABRIL | 136,922.00 | 15,382.00 | 50,490.00 | - |
| MAYO | 187,533.00 | 17,087.00 | 46,040.00 | - |
| JUNIO | 143,713.00 | 17,087.00 | 327,491.00 | - |
| JULIO | 116,481.00 | 25,189.00 | 248,880.00 | - |
| AGOSTO | 121,080.00 | 18,123.00 | 233,287.00 | - |
| SEPTIEMBRE | 80,083.00 | 18,089.00 | 147,534.00 | - |
| OCTUBRE | 167,511.00 | 18,081.00 | 228,743.00 | - |
| NOVIEMBRE | 199,091.00 | 18,081.00 | 52,400.00 | - |
| DICIEMBRE | 224,903.00 | 38,323.00 | 167,656.00 | - |
| TOTALES | 1,513,472.20 | 235,082.00 | 1,944,617.33 | - |

Tabla 3. Elaboración propia

De igual forma, se obtuvo que la empresa cuenta con un total de 5 registros patronales, un registro para cada obra que ejecutó durante el año 2021.

| CUOTAS OBRERO - PATRONALES PAGADAS | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|---------------------|
| 2021 | | | | | | | | | | |
| CIFRAS EN PESOS | | | | | | | | | | |
| REGISTRO PATRONAL | M6311586102 | | F4110779100 | | F5449927104 | | O0810464109 | | H7912808108 | |
| PERIODO | CUOTAS IMSS | CUOTAS RCV | CUOTAS IMSS | CUOTAS RCV | CUOTAS IMSS | CUOTAS RCV | CUOTAS IMSS | CUOTAS RCV | CUOTAS IMSS | CUOTAS RCV |
| ENERO | \$ 11,666.63 | | | | | | | | | |
| FEBRERO | \$ 5,137.98 | \$ 5,305.94 | | | \$ 2,771.06 | \$ 2,490.20 | | | | |
| MARZO | | | \$ 2,580.66 | | \$ 3,049.47 | | | | \$ 5,316.22 | |
| ABRIL | | | \$ 9,186.64 | \$ 3,502.30 | \$ 2,951.08 | \$ 2,574.60 | | | \$ 19,485.92 | \$ 7,899.40 |
| MAYO | | | \$ 9,492.72 | | \$ 3,049.47 | | | | \$ 28,250.67 | |
| JUNIO | | | \$ 2,143.54 | \$ 3,489.18 | \$ 2,951.08 | \$ 2,574.60 | | | \$ 29,925.77 | \$ 17,658.01 |
| JULIO | | | | | \$ 3,049.47 | | | | \$ 26,377.96 | |
| AGOSTO | | | | | \$ 3,049.47 | \$ 2,616.83 | | | \$ 24,037.13 | \$ 15,769.76 |
| SEPTIEMBRE | | | | | \$ 2,951.08 | | \$ 701.91 | | \$ 11,983.60 | |
| OCTUBRE | | | | | \$ 3,049.47 | \$ 2,574.60 | \$ 11,902.94 | \$ 3,787.59 | \$ 22,395.83 | \$ 10,647.96 |
| NOVIEMBRE | | | | | \$ 2,951.08 | | \$ 12,189.26 | | \$ 35,987.64 | |
| DICIEMBRE | | | | | \$ 3,049.47 | \$ 2,574.60 | \$ 12,087.58 | \$ 7,257.11 | \$ 37,187.00 | \$ 22,644.36 |
| TOTALES | \$ 16,804.61 | \$ 5,305.94 | \$ 23,403.56 | \$ 6,991.48 | \$ 32,872.20 | \$ 15,405.43 | \$ 36,881.69 | \$ 11,044.70 | \$ 240,947.74 | \$ 74,619.49 |

Tabla 4. Elaboración propia

Con base en lo anterior, se puede determinar que la empresa ha proporcionado la información que servirá de base para la elaboración del dictamen en el aplicativo del IMSS, cabe mencionar que por cuestiones de permisos y al no contar con acceso libre al aplicativo de la autoridad, no se presentará el dictamen ante el ente gubernamental, sin embargo, se realizará el vaciado de la información a las guías y cédulas que servirán de base para la entidad, ya que de acuerdo con las entrevistas con la



dirección de la misma, desean poder dictaminar en un futuro para lograr concursar por contratos de obra donde es un requisito indispensable el contar con un dictamen ante el Instituto.

De igual manera, al realizar la auditoria, la empresa tuvo algunas dudas sobre el tratamiento de los sueldos asimilados a salarios, pues exponían que pagaban Impuesto sobre la renta por este concepto una cantidad considerable, sin embargo, esta cuestión se analizará en la carta de recomendaciones que se detalla en el proyecto integrador completo.

Conclusiones

A modo de conclusión, es importante recalcar que el desarrollo de esta auditoria en forma de proyecto de intervención con un enfoque profesionalizante ha sido satisfactorio para la suma del conocimiento a modo personal, y de igual forma, para ayudar a la empresa constructora en la cual se está aplicando el trabajo.

En cuanto a los resultados arrojados en los últimos meses, se puede decir que el cumplimiento de las obligaciones de la empresa en cuanto al cálculo y entero de las cuotas patronales se cumplen en tiempo y forma, sin embargo, el pago de las mismas no es dentro del límite de tiempo que establece la autoridad, lo que conlleva a que se paguen recargos y actualizaciones, lo cual afecta a la empresa, pues se encontró que algunas cuotas del 2019 y 2020 (años que no es objeto de estudio) se pagaron a mediados del 2021.

Sobre el control interno, a pesar de que se nota el esfuerzo por llevar al corriente los expedientes de los trabajadores, así como de las obras, por medio de la observación se pudo notar que no se encuentran listos al momento de requerirlos, por lo que procedieron a armarlos después de que se les solicitó la información, lo cual amerita una observación en el informe.

A pesar de lo anterior, la empresa cumple con las obligaciones y estaría lista para presentar un dictamen ante el Instituto Mexicano del Seguro Social por un Contador Público Autorizado, pues las diferencias arrojadas sobre el cálculo de las cuotas y salarios base de cotización fueron mínimas, lo cual no se considera como importancia relativa, por lo tanto, habría que esperar la autorización de los directivos para que puedan disfrutar las ventajas de presentar dicho dictamen.

Referencias

Ávila, C. G. (30 de mayo de 2008). Seguridad social de los trabajadores eventuales de la construcción, incumplimiento patronal como factor de impacto económico para las empresas y para las condiciones de vida de los trabajadores. Aguascalientes, Aguascalientes, México. Obtenido de <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/11317/543>

Cortez, A. G. (2019). *Guía metodológica para el evaluación del cumplimiento de las obligaciones patronales en materia de seguridad social*. Xalapa Enriquez , Veracruz , México: Universidad Veracruzana. Obtenido de <https://www.uv.mx/mauditoria/files/2020/05/2019-Araceli-Gervacio-Cortez.pdf>

Estadística, I. N. (20 de octubre de 2022). *INEGI*. Obtenido de ENEC Indicadores de precisión estadística por entidad federativa:



ANFECA

ASOCIACIÓN NACIONAL DE FACULTADES Y
ESCUELAS DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



Universidad Veracruzana

https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?px=ENEC_ENTIDAD_IPS_34&bd=ENEC

- González Ávila , C. (30 de 05 de 2010). *Repositorio Bibliográfico Aguascalientes* . Obtenido de Repositorio Bibliográfico Aguascalientes : <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/11317/543>
- Mismas, L. d. (2021). *Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas*. .: . Obtenido de https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/56_200521.pdf
- Morales, J. J. (2020). Puntos de Prevención en materia de fiscalización. *Revista Mexicana de la Construcción*, 32-37.
- Ramírez Leal, E. (febrero de 2021). Desafíos y perspectivas del sector construcción . *Revista Mexicana de la Construcción*, 4-11.
- Veracruzana, U. (2015). *El nuevo paradigma de la Auditoría en el orden social*. Xalapa, Veracruz: Editora Periodística y Análisis de Contenidos .
- Zapata, D. M. (2011). Prestaciones de Seguridad Social de los trabajadores por obra determinada, Tijuana B.C. . *Revista Legislativa de Estudios Sociales y de Opinión Pública*, 163-192.



La auditoría de gestión como herramienta para la revisión de los programas presupuestarios por parte de las Contralorías Internas Municipales

L.C. Francisco Javier Gómez Alemán, Dra. Rosa Isela Aguilar Castillo

Resumen

El objetivo de la investigación es realizar una propuesta de auditoría de gestión que permita a las contralorías internas de los municipios del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave evaluar los programas presupuestarios que en el ejercicio fiscal inmediato anterior fueron realizados y ejercidos por las dependencias y entidades públicas de la administración pública que corresponda, a efecto de verificar si los programas presupuestarios fueron proporcionados a la población objetivo para la cual fueron creados, así mismo si su aplicación mejoró, impacto y atendió una problemática social para en su caso mejorarlo, adecuarlo o eliminarlo; para realizar la propuesta se considera el H. Ayuntamiento de Xalapa para el ejercicio 2020, por lo que se realiza un análisis a la información pública hecha de conocimiento en el Portal Oficial del Ente, en la Plataforma Nacional de Transparencia y demás páginas electrónicas oficiales, siendo estos, instrumentos informáticos a través de los cuales se ejercerán los derechos de acceso a la información pública.

Palabras clave: Gestión por Resultados, Programas Presupuestarios, Indicadores de Desempeño.

Introducción

A nivel Federal, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el artículo 134 establece que los recursos económicos de que dispongan la Federación, las entidades federativas, los Municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados. (CPEUM, 2021)

La Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria indica en su artículo 45 párrafo primero que los responsables de la administración en los ejecutores de gasto serán responsables de la administración por resultados; para ello deberán cumplir con oportunidad y eficiencia las metas y objetivos previstos en sus respectivos programas. (LFPRH, 2022)

La Auditoría Superior de la Federación (ASF) es el órgano técnico de fiscalización de la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión que revisa la Cuenta Pública del año anterior, con el objeto de evaluar los resultados de la gestión financiera, comprobar si se ha ajustado a los criterios señalados por el Presupuesto y verificar el cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas de las diversas dependencias y entidades que reciben recursos federales.

A nivel Estatal, de conformidad al artículo tercero de la Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, es el Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Veracruz (Orfis), por conducto del Congreso del Estado quien evalúa los resultados de la gestión financiera de los entes estatales y municipales del estado, comprobando si se han ajustado a los criterios señalados por el presupuesto y verificando el cumplimiento de los objetivos contenidos en sus planes y programas.



A nivel municipal, y de conformidad a la Ley Organica del Municipio Libre, la Contraloría, es la que de conformidad al artículo 73 quater es el área que cuenta con funciones de auditoría, control y evaluación; adicional a ello, el artículo 73 octies indica que las auditorías al gasto público municipal podrán ser de tipo financiero, operacional, de resultado de programas y de legalidad, las cuales serán realizadas por ella misma o, en su caso, por auditores externos que cuenten con el registro correspondiente. (LOML)

Tomando en consideración lo que establece el artículo 11 del Reglamento de Planeación del Desarrollo Municipal de Xalapa, Veracruz, la planeación de este ente contará como instrumentos de apoyo como los Programas Presupuestarios y, a su vez, el artículo 11 quater indica que las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal deberá elaborar y, en su caso, actualizar, los programas presupuestarios y actividades institucionales de acuerdo a su ámbito de competencia, con base en el modelo de la Gestión para Resultados. (RAPM)

Marco Teórico

La Gestión por Resultados (GpR) es una metodología utilizada por la administración pública mexicana en el ámbito federal, estatal y municipal, este es un modelo de cultura organizacional, directiva y de gestión que pone atención en los resultados y no en los procedimientos, su interés radica en cómo se realizan las cosas, sin embargo, su importancia se encuentra en saber en qué se hace, qué se logra y cuál es su impacto en el bienestar de la población; es decir, la creación de valor público.

El valor público, se entiende como el valor que los y las ciudadanos dan a los bienes y servicios recibidos del estado si estos satisfacen una necesidad con calidad y oportunidad; es un mecanismo potente para el logro del desarrollo sostenible de la población.

El objetivo general de la Gestión para Resultados es generar la capacidad en las organizaciones públicas para que logren, mediante la gestión y los resultados consignados en los objetivos del Plan Nacional, Estatal y/o Municipal de Desarrollo de los programas derivados del mismo.

Los objetivos específicos de la GpR son:

- Ofrecer a los responsables de la administración pública la información y el conocimiento que les permita controlar y optimizar el proceso de creación de valor público, a fin de alcanzar el mejor resultado posible respecto a lo que se espera de la acción del gobierno;
- Contribuir a mejorar la capacidad de las autoridades y de los organismos públicos, para que de forma documentada y amplia puedan rendir cuentas y así permitir que la ciudadanía y las instancias de control correspondientes puedan evaluar los resultados de su gestión; y,
- Apoyar la modernización de la gestión pública y la evaluación de su desempeño, con la correspondiente administración de incentivos a las organizaciones, no a las personas.

Continuando con la Gestión para Resultados, esta tiene cinco principios, los cuales forman la base para una administración del desempeño sólida (Figura 1):

1. Centrar el diálogo en los resultados (que el enfoque se mantenga siempre en la gestión para resultados);

2. Alinear las actividades de planeación, programación, presupuestación, monitoreo y evaluación, con los resultados previstos;
3. Mantener el sistema de generación de informes de resultados lo más sencillo, económico y fácil de usar como sea posible;
4. Gestionar para, no por, resultados; y,
5. Usar la información de resultados para el aprendizaje administrativo y la toma de decisiones, así como para la información y rendición de cuentas.

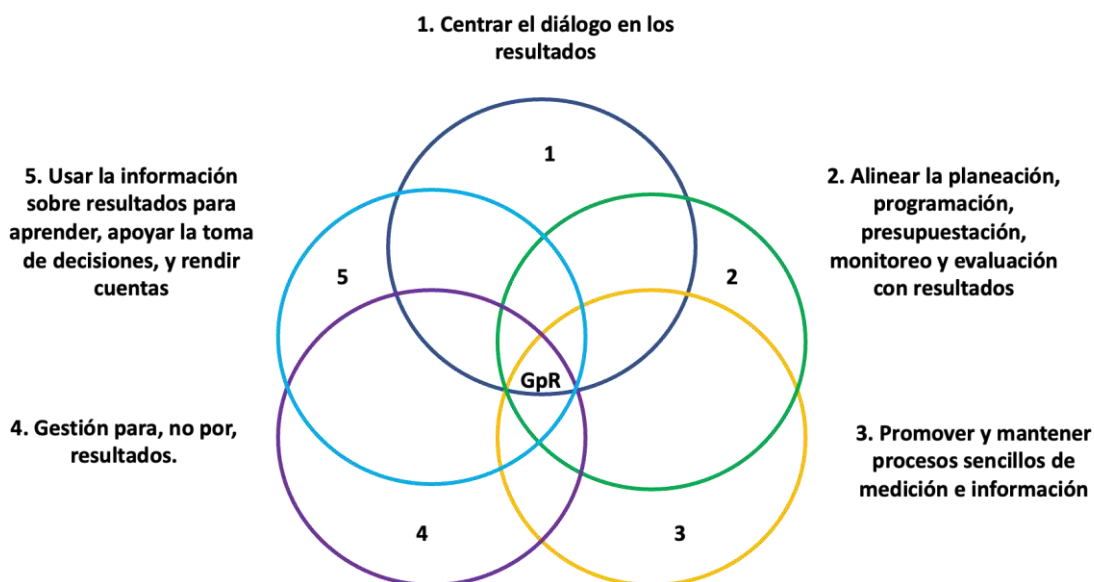


Figura 1 Principios de la Gestión para Resultados

La Gestión para Resultados permite y facilita a los administradores públicos contar con un mejor conocimiento y mayor capacidad de análisis, diseño de alternativas y toma de decisiones para que logren los mejores resultados posibles, de acuerdo con los objetivos fijados.

Uno de los componentes de la Gestión por Resultados es el Presupuesto Basado en Resultados (PbR), el cual, consiste en un conjunto de actividades y herramientas que permite apoyar las decisiones presupuestarias en información que sistemáticamente incorpora consideraciones sobre los resultados del ejercicio de los recursos públicos, y que motiva a las instituciones públicas a lograrlos, con el objeto de mejorar la calidad del gasto público y promover una más adecuada rendición de cuentas.

El Presupuesto basado en Resultados significa un proceso ejecutado en consideraciones objetivas para la asignación de fondos, con la finalidad de fortalecer las políticas, programas públicos y desempeño institucional cuyo aporte sea decisivo para generar las condiciones sociales, económicas y ambientales para el desarrollo nacional sustentable; en otras palabras, el Presupuesto basado en Resultados busca modificar el volumen y la calidad de los bienes y servicios públicos mediante la asignación de recursos a aquellos programas que sean pertinentes y estratégicos para obtener los resultados esperados.

El Presupuesto basado en Resultados tiene como características principales:

- Conducir el proceso presupuestario hacia resultados.
- Definir y alinear los programas presupuestarios y sus asignaciones a través del ciclo planeación – programación – presupuestación – ejercicio – control – seguimiento – evaluación – rendición de cuentas (Figura 2);
- Considerar indicadores de desempeño y establecer una meta o grupo de metas de actividades y programas presupuestarios, a las cuales se le asigna un nivel de recursos compatibles con dicha meta;
- Proveer información y datos sobre el desempeño (permite comparaciones entre lo observado y lo esperado);
- Propiciar un nuevo modelo para la asignación de recursos, mediante la evaluación de los resultados de los programas presupuestarios; y,
- Prever llevar a cabo evaluaciones regulares o especiales, acorde con las necesidades específicas de los programas.

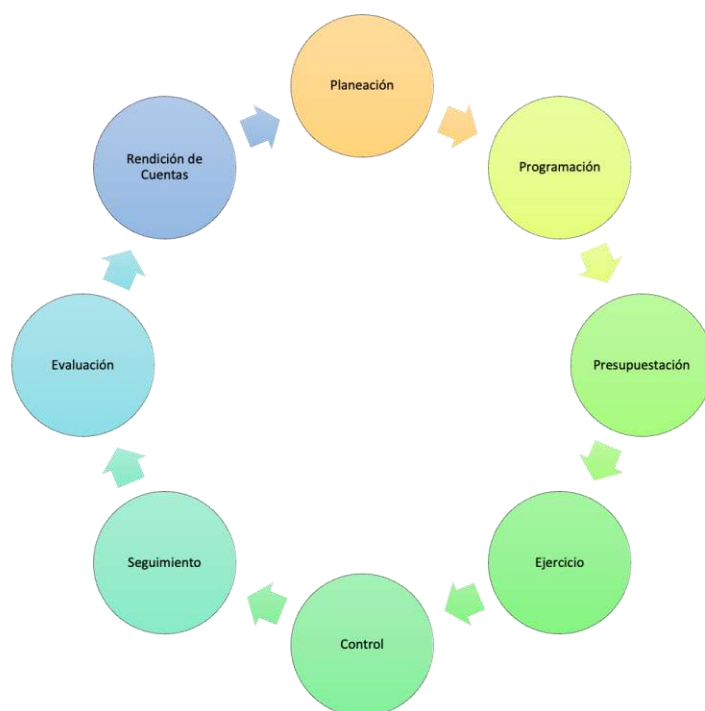


Figura 2 Ciclo de los Programas Presupuestario

Para la creación de los programas presupuestarios, cobra importancia la Metodología del Marco Lógico (MML) y la herramienta sustantiva para el diseño, seguimiento y evaluación de los programas y proyectos, mediante la cual se describen los objetivos del Programa, así como los indicadores, las metas, los medios de verificación y supuestos para cada uno de los niveles de objetivos denominada Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), esto es una herramienta de planeación, esencial para que un Programa tenga un diseño coherente y estratégico.

De conformidad al artículo 19 del Reglamento de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Xalapa, este cuenta con las siguientes dependencias (RAPM, Artículo 19, 2021):



ANFECA

ASOCIACIÓN NACIONAL DE FACULTADES Y ESCUELAS DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



Universidad Veracruzana

- I. Secretaría del Ayuntamiento;
- II. Tesorería;
- III. Contraloría;
- IV. Secretaría Particular;
- V. Secretaría Técnica;
- VI. Asesores de Presidencia;
- VII. Coordinación de Comunicación Social;
- VIII. Coordinación de Transparencia;
- IX. Coordinación de Atención Ciudadana;
- X. Secretaría Ejecutiva de SIPINNA Xalapa;
- XI. Dirección de Desarrollo Social;
- XII. Dirección del Sistema DIF Municipal;
- XIII. Dirección de Desarrollo Urbano;
- XIV. Dirección de Obras Públicas;
- XV. Dirección de Medio Ambiente y Sustentabilidad;
- XVI. Dirección de Desarrollo Económico;
- XVII. Dirección de Turismo;
- XVIII. Dirección de Participación Ciudadana;
- XIX. Dirección de Protección Civil;
- XX. Dirección de Gobernación;
- XXI. Dirección de Seguridad Ciudadana y Tránsito Municipal;
- XXII. Dirección de Gobierno Abierto;
- XXIII. Dirección de Administración;
- XXIV. Dirección de Recursos Humanos;
- XXV. Dirección de Asuntos Jurídicos; y
- XXVI. Oficialía del Registro Civil

A su vez, el artículo 103 de misma normativa, señala que, el Ayuntamiento contará al menos, con los siguientes organismos descentralizados (RAPM, Artículo 103, 2021):

- 1. Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento;
- 2. Instituto Municipal de las Mujeres; y
- 3. Consejo Municipal para la Asistencia Social.

De la revisión a la página oficial del Ayuntamiento de Xalapa, se detecta que de las 26 Dependencias y tres Entidades de la Administración Pública Municipal, fueron 13 Dependencias y dos Entidades las que realizaron y ejecutaron programas presupuestarios, siendo las siguientes áreas y programas creados:

| No. | Dependencia | No. Programa | Descripción |
|-----|--|--------------|---|
| 1 | Coordinación de Atención Ciudadana | 201 | Programa de atención a los grupos socialmente vulnerables que reciben apoyos económicos |
| 2 | Secretaría Ejecutiva del Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes | 225 | Programa para la protección integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes |
| 3 | | 202 | Programa de promoción de derechos humanos |



| No. | Dependencia | No. Programa | Descripción |
|-----|------------------------------------|--------------|---|
| | Dirección de Asuntos Jurídicos | 203 | Programa de asesoría a la ciudadanía |
| 4 | Dirección de Protección Civil | 214 | Programa de Prevención de riesgos |
| | | 215 | Programa de monitoreo y atención de desastres |
| 5 | Dirección de Gobierno Abierto | 209 | Programa de Acceso al Internet |
| 6 | Instituto Municipal de las Mujeres | 224 | Programa de atención Integral a mujeres víctimas de violencia de género |
| 7 | Dirección de Desarrollo Económico | 204 | Programa de fortalecimiento a las Micro y Pequeñas empresas |
| | | 205 | Programa de empleo y capacitación para el autoempleo |
| | | 206 | Programa de dignificación comercial, regularización y apertura |
| | | 207 | Programa de fomento al cooperativismo y fomento al campo |
| | | 208 | Programa de impulso a emprendimientos científicos, tecnológicos, culturales y creativos |
| 8 | Dirección de Turismo | 223 | Programa de desarrollo turístico |
| 9 | Dirección de Desarrollo Social | 229 | Programa de Disminución de Desigualdades – Gestión Comunitaria |
| | | 230 | Programa de Disminución de Desigualdades – Salud |
| | | 231 | Programa de Disminución de Desigualdades – Cultura |
| | | 232 | Programa de Disminución de Desigualdades – Educación |
| | | 233 | Programa de Disminución de Desigualdades – Cultura Física |
| | | 234 | Programa de Disminución de Desigualdades – Juventud |
| 10 | Dirección de Sistema DIF Municipal | 216 | Programa de asistencia educativa |
| | | 217 | Programa de asistencia médica |
| | | 218 | Programa de desarrollo e integración social |
| | | 219 | Programa de asistencia alimentaria |
| | | 220 | Programa de apoyos asistenciales |
| | | 221 | Programa de apoyos a personas con discapacidad |
| | | 222 | Programa de protección y restitución de derechos de niñas, niños y adolescentes |



| No. | Dependencia | No. Programa | Descripción |
|-----|---|--------------|---|
| 11 | Dirección de Obras Públicas | 213 | Programa para el mejoramiento de la infraestructura urbana |
| 12 | Dirección de Desarrollo Urbano | 235 | Programa de ordenamiento urbano y movilidad municipal |
| 13 | Dirección de Medio Ambiente | 210 | Programa de conservación, mantenimiento y conocimiento de los recursos naturales y la biodiversidad de Xalapa |
| | | 211 | Programa de acceso a espacios y servicios públicos municipales para una vida digna |
| | | 212 | Programa de eficiencia energética, electrificación y transición energética |
| 14 | Dirección de Seguridad Ciudadana y Tránsito Municipal | 226 | Programa de Promoción y Difusión de la Cultura de Seguridad Ciudadana |
| | | 227 | Programa de Desarrollo de la Seguridad Municipal |
| | | 228 | Programa de Movilidad Sustentable |
| 15 | Comisión Municipal de Agua y Saneamiento | 401 | Programa de infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario |

De estos programas, el Reglamento de la Administración Pública Municipal establece en el artículo 35 fracción XXIV que la Contraloría deberá evaluar los avances de los diferentes programas y proyectos incluidos en el Plan Municipal de Desarrollo, sin embargo, al revisar el Plan de Trabajo de la Contraloría Municipal para el ejercicio 2020, este no contempla una evaluación a los programas presupuestarios de los entes públicos, misma situación que no fue reportada en el Informe de Labores de la Dependencia referida (RAPM, Artículo 35 fracción XXIV, 2021).

Así mismo, en el Informe de Individual de Fiscalización Superior del Ayuntamiento de Xalapa, Veracruz, se detecta que este Ayuntamiento respecto a la cuenta pública del ejercicio 2020 que fue auditado por el Órgano de Fiscalización Superior del Estado, del cual se detectaron tres observaciones financieras y tres observaciones técnicas a la obra pública, sin que alguna de estas refiera a la gestión de los programas presupuestarios (ORFIS, 2021).

Adicional a ello, la Auditoría de Superior de la Federación realizó la auditoría 1445-DS-GF a los Recursos del Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de los Municipios y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal, misma que entre sus apartados de revisión, en ningún momento refiere a la gestión de los programas presupuestarios (ASF, 2021).

Considerando lo establecido en la Ley General de Contabilidad Gubernamental (LGCG), en su artículo 79 donde señala que los entes públicos deberán publicar en sus páginas de Internet a más tardar el último día hábil de abril su Programa Anual de Evaluación, así como las metodologías e indicadores de desempeño, el Cabildo del H. Ayuntamiento de Xalapa autorizó el 30 de abril de 2021, el Programa Anual de Evaluación (PAE) 2020 de la Administración Pública Municipal, donde



se planteó realizar una Evaluación de Consistencia y Resultados para los Programas Presupuestarios de la Administración Pública Municipal, de lo cual, se dictaron las siguientes recomendaciones:

- i. *Elaborar sistemas eficaces que permitan la pronta identificación y cuantificación de apoyos sociales otorgados, así como establecer normas internas que regulen la captura de datos esenciales para el reconocimiento de dichas ayudas.*
- ii. *Contar con procedimientos que permitan la actualización y depuración oportuna de los beneficiarios.*
- iii. *Integrar el soporte documental completo por cada Programa Presupuestario que permita realizar tanto evaluaciones internas como externas en tiempo y forma.*
- iv. *Especificar los objetivos de cada programa para tener la certeza del cumplimiento oportuno de la Matriz de Indicadores de Resultados, en cuanto a la planeación de objetivos, los resultados y su gestión.*
- v. *Mejorar los mecanismos para el acceso a la información pública, sin importar el medio en el que se almacene, respetando lo establecido en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y en particular los supuestos de reserva y confidencialidad.*

Metodología

La presente investigación es de carácter informativo, con un enfoque analítico y descriptivo, ya que consiste en aplicar una serie de procedimientos derivados de análisis de información pública que se localiza en los diversos sistemas informáticos de los entes federales, estatales y municipales.

Contiene información que corresponde al ejercicio 2020, considerando lo establecido en el Programa Anual de Evaluación 2021.

Resultados

Con base en las recomendaciones establecidas y para dar seguimiento a los programas presupuestarios en los ejercicios subsecuentes se propone realizar una auditoría de gestión.

La Auditoría de Gestión

Es un proceso para evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, proyecto u operación, con el fin de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía, y por medio de las recomendaciones que al efecto se formulen, promover la correcta administración del patrimonio público o privado.

El auditor debe obtener datos que le permitan evaluar y analizar la entidad, con el fin de obtener evidencia del manejo organizacional, para ello debe trabajar con indicadores de gestión dirigidos al análisis de la gestión organizacional. En caso de que la entidad cuente con ellos, el auditor debe saber correlacionar la información suministrada, lo que equivale a realizar la evaluación y su respectivo análisis. De no ser así, el auditor debe darse a la tarea de diseñar y aplicar los indicadores, previo consenso, que le permitan (con la información suministrada), realizar el proceso de evaluación y análisis para obtener conclusiones claras sobre el comportamiento de la entidad en el cumplimiento de su misión.



Objetivos de la Auditoría de Gestión

- Evaluar la economía, la eficiencia y la eficacia de las entidades.
- Evaluar el cumplimiento de las políticas gubernamentales.
- Evaluar el cumplimiento de metas y resultados señalados en los programas, proyectos u operaciones de los organismos sujetos a control.
- Analizar el costo de la actividad y el correcto uso dado a los recursos aprobados.

Beneficios de la Auditoría de Gestión

- Permite identificar las áreas problemáticas, las causas relacionadas y las soluciones para mejorar.
- Localizar las oportunidades para eliminar derroches e ineficiencias, lo que es significativo en las auditorías de gestión, sin embargo, hay que tener cuidado con las reducciones de costos a corto plazo que causan problemas a largo plazo.
- Identificar los criterios para medir el logro de metas y objetivos de la organización.
- Habilitar un canal adicional de la comunicación entre los niveles de operación y la alta gerencia.
- Generalmente el personal que trabaja en operaciones es más consciente de los problemas y las causas que el personal de la gerencia, por lo que, una de las ventajas de la auditoría de gestión es la capacidad de los auditores de transmitir preocupaciones operacionales a la gerencia.
- Emitir una evaluación independiente y objetiva de las operaciones.

Conclusiones

Si bien el marco normativo federal establece que los recursos públicos federales transferidos deben ser evaluados a través de un Programa Anual de Evaluación, es importante que las autoridades realicen auditoría de gestión que les permitan dar seguimiento a los resultados obtenidos para mejorar la eficiencia, eficacia y economía en la aplicación de los recursos públicos a través de los programas presupuestarios.

Referencias

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Portal Oficial del Organismo de Fiscalización Superior del Estado de Veracruz.

Portal Oficial del H. Ayuntamiento de Xalapa, Veracruz. Administración 2018 – 2021.

Portal Oficial del H. Ayuntamiento de Xalapa, Veracruz. Administración 2022 – 2025.

Programa Anual de Evaluación del Municipio de Xalapa Veracruz. Armas García, R. D. (2008). Auditoría de gestión: conceptos y métodos. La Habana, Cuba: Editorial Félix Varela.

[https://www.ppef.hacienda.gob.mx/work/mo-
dels/PPEF/2022/estructura_programatica/1_EstructurasProgramaticas_paraPPEF2022.pdf](https://www.ppef.hacienda.gob.mx/work/mo-
dels/PPEF/2022/estructura_programatica/1_EstructurasProgramaticas_paraPPEF2022.pdf)



ANFECA

ASOCIACIÓN NACIONAL DE FACULTADES Y
ESCUELAS DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



Universidad Veracruzana

<https://www.apartados.hacienda.gob.mx/sed/documentos/filimina2.pdf>

<https://www.coneval.org.mx/rw/resource/coneval/EVALUACIONES/Index%20Evaluaciones/1821.pdf>

https://www.apartados.hacienda.gob.mx/sed/html/docs/DirectricesSED.html#_Toc200297848

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf



Manual de auditoría gubernamental municipal como herramienta de capacitación para los despachos habilitados por el ORFIS para realizar auditorías externas

L.C. Edgar Ramos Ángeles, Dra. Suzel Gómez Jiménez

Resumen

En virtud de la importancia y trascendencia del trabajo que llevan a cabo los prestadores de servicios profesionales en materia de auditoría gubernamental y la responsabilidad del Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Veracruz de cumplir de manera eficiente la función fiscalizadora, es necesario que los despachos de auditoría contratados por el propio Órgano para auditar las cuentas públicas cuenten con profesionistas especializados en el área de auditoría financiera y presupuestal. Los despachos de auditoría y prestadores de servicios actualmente tienen la necesidad capacitar al personal de nuevo ingreso que les apoya con las revisiones de las gestiones financieras de los entes que manejan recursos públicos, es por esto por lo que propongo la creación de un manual de auditoría gubernamental municipal, que sirva como herramienta de capacitación en el despacho con el fin de aumentar la productividad en el trabajo y al mismo tiempo apoye disminuyendo errores y ahorrando tiempo y otros recursos.

Palabras claves: Manual; Auditoría; Despachos; ORFIS.

Introducción

Las auditorías al sector público son una práctica profesional regulada por las Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización. Con relación a la competencia y capacidades que se esperan de un equipo auditor, se encuentran las siguientes: contar con conocimientos obtenidos a través de una capacitación adecuada y la experiencia práctica en trabajos de auditoría; el conocimiento de las normas profesionales y el marco legal aplicable al ente fiscalizado; la pericia técnica, incluyendo las habilidades tecnológicas y conocimientos especializados en las áreas de contabilidad y auditoría; el conocimiento del ente auditado; la capacidad para aplicar su juicio profesional; el conocimiento de las políticas y procedimientos de control de calidad del organismo auditor.

Actualmente en el Estado de Veracruz, existe la problemática de que la mayoría de los despachos y prestadores de servicios profesionales de auditoría gubernamental no cuentan con equipos especializados que realicen tan importante labor, esto sucede debido a que los despachos y prestadores de servicios disponen de muy poco tiempo para conformar uno, puesto que las designaciones para las revisiones por parte del ORFIS se dan con pocos días de anticipación, esto sucede porque el órgano fiscalizador a su vez también dispone de muy poco tiempo para para entregar los informes de las auditorías al congreso, Aunado a esta problemática se detectó que varios de estos despachos tampoco cuentan con manuales administrativos que sirvan para otorgar una capacitación adecuada para que los nuevos integrantes del departamento de auditoría cuenten con más herramientas para poder realizar su trabajo.



La importancia de la creación de un equipo especializado en auditoría radica en que la firma podrá realizar sus actividades de fiscalización cumpliendo con la norma de control de calidad emitida por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., o por cualquier colegio o asociación a la que pertenezca o, en su defecto, manifestar su compromiso para establecer dentro de su reglamentación interna controles y sistemas de calidad para los servicios de auditoría gubernamental, que garanticen al ORFIS la calidad de los trabajos realizados, todo ello optimizando recursos.

Marco teórico

Conceptos relacionados con la práctica de la auditoría gubernamental

La palabra auditoría tiene su origen etimológico en el latín *auditio*, cuyo significado es “audición”, debido a que los primeros auditores sólo tenían la tarea de escuchar los informes contables por parte de sus auditados. En los países anglosajones se emplea como *to audit* para designar la actividad de inspeccionar en forma crítica la información o estados a revisar (Tapia, Guevara y Castillo, 2016: p. 16).

Vásquez Coloma (2010) señala en su publicación *Fundamentos de la Auditoría* que la auditoría puede definirse como “un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos” (Tapia, Guevara y Castillo, 2016: p. 17).

Existe una clasificación que se puede considerar como universal, la externa y la interna, en donde en la auditoría interna los auditores responsables de revisar la información forman parte del propio ente, ya sea público o privado, mientras que los auditores externos no forman parte de la estructura orgánica de los entes. En ambas clasificaciones se establece una necesidad de coordinación; el auditor externo empieza su labor a partir de los resultados finales, mientras que el auditor interno primero revisa las actividades básicas de una organización con miras a futuro.

Existe una gran cantidad de tipos de auditorías, ya que siempre depende del enfoque del auditor y con base en eso presenta su clasificación, sin embargo, es un hecho que cada tipo de auditoría persigue un fin diferente. Para efectos del presente trabajo se realizará con enfoque en la auditoría financiera-presupuesta, que es un tipo de auditoría reconocida por el Sistema Nacional de Fiscalización a través de sus Normas Profesionales de Auditoría emitidas por la Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores.

En la auditoría de cumplimiento financiero-presupuestal se revisa que la recaudación, captación, administración, ejercicio y aplicación de recursos aprobados por el Congreso se lleven a cabo de acuerdo con la normativa correspondiente, y que su manejo y registro financiero haya sido correcto.

De conformidad con el artículo 49 de la Ley de Fiscalización Superior, se efectúa el procedimiento a través de las modalidades de revisión de gabinete o de escritorio y visita domiciliaria o de campo; por sí o por conducto podrán actuar de manera conjunta, indistinta o sucesiva.

La auditoría gubernamental es una auditoría de cumplimiento financiero-presupuestal, se aplica exclusivamente al sector público y se encarga de evaluar aspectos como la destinación de los recursos



o la gestión de los servidores del sector, con la finalidad de garantizar a los ciudadanos la completa transparencia de la aplicación de los recursos públicos manejados por los gobiernos. Podemos definir a la auditoría gubernamental como el proceso sistemático enfocado en el examen objetivo, independiente y evaluatorio de las operaciones financieras, administrativas y técnicas realizadas; así como en los objetivos, planes programas y metas alcanzados por las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, con el propósito de determinar si se realizan de conformidad con los principios de economía, eficacia, eficiencia, transparencia, honestidad y en apego a la normatividad aplicable (Guía General de Auditoría Pública, 2018; SFP, 2018).

En el estado de Veracruz el Órgano de Fiscalización Superior es el encargado de realizar las auditorías de carácter financiera presupuestal, técnica a la obra pública, legalidad, deuda pública, obligaciones y disciplina financiera, de desempeño o cumplimiento de objetivos, e integral, las cuales se efectúan con apego a las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias aplicables, así como a las Normas de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización, Normas Internacionales de Auditoría y Postulados Básicos de Contabilidad Gubernamental y con base en cuentas públicas del año objeto de revisión.

Aspectos normativos que regulan la práctica de la auditoría gubernamental

Las Normas de Auditoría son los requisitos mínimos de calidad relativos a la personalidad del auditor, al trabajo que desempeña y a la información que rinde como resultado de este trabajo. (Comisión Representativa ante Organismos de Seguridad Social del IMCP, 2019).

Las normas para atestiguar no eliminan ni modifican a ninguna de las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) vigentes. Por lo tanto, todo Contador Público que se comprometa o contrate para efectuar un trabajo sujeto a las NIA debe cumplir cabalmente con éstas.

De acuerdo con el boletín 7010 del IMCP, las normas para atestiguar se clasifican en:

- ✓ Normas personales y generales.
- ✓ Normas de ejecución del trabajo.
- ✓ Normas de información.

Las normas personales y generales son aquellas cualidades mínimas que debe tener un profesional relativas a su persona, para así poder asumir la responsabilidad en el desempeño de un trabajo de atestiguamiento:

- a) Título profesional, entrenamiento técnico y capacidad profesional.
- b) Conocimiento del asunto del que se trate el trabajo.
- c) Condiciones para poder llevar a cabo el trabajo de atestiguar:
- d) Cuidado y diligencia, profesionales.
- e) Independencia.

Las normas de ejecución del trabajo se encuentran estrechamente ligadas a las normas personales, en concreto con las relativas al cuidado y diligencia profesionales que deberán observarse en el desarrollo del trabajo de atestiguar, realizando una adecuada planeación y supervisión, haciéndose llegar de la evidencia suficiente y competente con el estudio y evaluación de controles, dígame:

- a) Planeación y supervisión
- b) Obtención de evidencia suficiente y competente

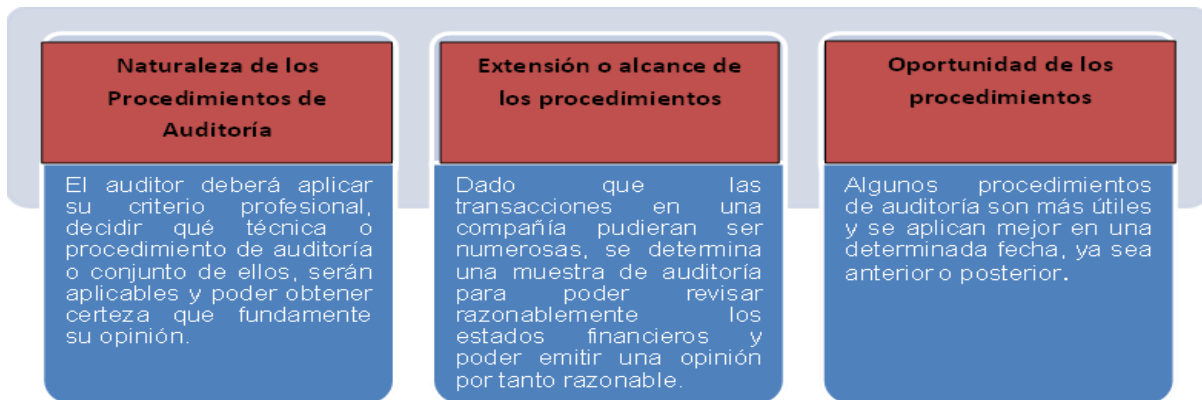
Las normas de información en el desarrollo del trabajo de revisión como actividad privativa del contador público tiene como producto terminado la emisión de un documento formal denominado dictamen o informe, en este documento se dan a conocer a las personas o Instituciones interesadas los resultados del trabajo realizado y la opinión profesional determinada con base en la revisión.



- a) Bases de opinión sobre trabajos de atestiguar.
- b) Aclaración de la relación con estados o información expresión de una opinión.

Los procedimientos de auditoría son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos y circunstancias relativas a la auditoría gubernamental, sujetos a examen mediante los cuales el auditor obtiene las bases para fundamentar su opinión.

Figura 1: Procedimientos de auditoría.



Fuente: Comisión representativa ante Organismos de Seguridad Social del IMCP, 2019.

Las técnicas de auditoría son métodos prácticos de investigación y pruebas que emplea el auditor para comprobar la razonabilidad de la información y que le permita emitir su opinión profesional. Partiendo de lo anterior podemos definir a las técnicas de auditoría como el conjunto de investigaciones prácticas que aplica el auditor, con el propósito de verificar que se ha cumplido con las obligaciones que establecen las leyes, códigos, reglamentos y demás ordenamientos aplicables, dentro de un margen de razonabilidad.

De acuerdo con la Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría del IMCP, las Técnicas de Auditoría se pueden clasificar de la siguiente forma:

Estudio General: Es la apreciación que el C.P debe de observar sobre la fisionomía o características generales de la empresa, de sus estados financieros y de los rubros y partidas importantes, significativas o extraordinarias, (en este caso referente al Dictamen para efectos de la Ley del Seguro Social).

Análisis: Clasificación y agrupación de los distintos elementos individuales que forman una cuenta o una partida determinada, de tal manera que los grupos constituyan unidades homogéneas o significativas las cuales se clasifican en:

- Análisis de Saldos.
- Análisis de Movimientos

Inspección: Examen físico de los bienes materiales o de los documentos, con el objeto de cerciorarse de la existencia de un activo o de una operación registrada o presentada en los estados financieros (como ejemplo puede ser con relación a las cuotas obrero-patronales).



Confirmación: Obtención de una comunicación escrita de una persona independiente de la empresa examinada y que se encuentre en posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones de una operación y, por lo tanto, confirmar de una manera válida. Las confirmaciones se dividen en:

- Positiva
- Negativa

Investigación: Obtención información, datos y comentarios de los funcionarios y empleados de la propia empresa.

Declaración: Manifestación por escrito con la firma de los interesados, del resultado de las investigaciones realizadas con los funcionarios y empleados de la empresa.

Certificación: Obtención de un documento en el que se asegure a verdad de un hecho, legalizado por lo o general, con la firma de una autoridad.

Observación: Presencia física de cómo se realizan ciertas operaciones o hechos.

Cálculo: Verificación matemática de alguna partida.

La fiscalización superior del estado de Veracruz a través de la contratación de despachos externos.

Recordemos que uno de los integrantes del Sistema Nacional de Fiscalización son las Entidades de Fiscalización Superiores Locales, que, para nuestro caso, la que tiene tal autoridad en el Estado de Veracruz es el Órgano de Fiscalización Superior, mejor conocido como ORFIS. Este Órgano de Fiscalización Superior es un organismo autónomo del Estado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios, autonomía técnica, presupuestal y de gestión, que apoya al Congreso en el desempeño de su función de fiscalización superior, y tiene la competencia que le confieren la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado, la Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas para el Estado y demás legislación aplicable.

Su misión es hacer de la Fiscalización Superior el instrumento eficaz que estimule el control, la transparencia y la rendición de cuentas en los Entes Fiscalizables, dando cumplimiento al mandato legal que da origen ésta Institución, con fin de consolidar la imagen institucional con una dinámica estable y técnicamente fortalecida, que convalide la confianza de la población y de los Entes Fiscalizables en los procesos y resultados de las auditorías, así como en las acciones posteriores que impactan favorablemente en la gestión pública (ORFIS.gob.mx, 2021).

Dicho organismo, en función de una de sus atribuciones tiene el encargo contratar despachos y prestadores de servicios profesionales de auditoría con la finalidad de apoyarse en estos para así realizar sus labores de fiscalización de los 212 municipios del Estado de Veracruz.

Podemos definir a un despacho de auditoría gubernamental como una persona moral la cual se encuentra conformada por un equipo de profesionistas y por uno o varios socios y varios auditores, que colaboran entre sí y que ofrecen servicios especializados relativos a la fiscalización de recursos de los entes públicos.

Los prestadores de servicios profesionales de auditoría gubernamental se refieren a las personas físicas cuya actividad principal sea la prestación de servicios de Auditoría Gubernamental en sus distintas disciplinas y que preferentemente tengan su domicilio en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.



Existen requisitos muy específicos que deben cumplir los despachos y prestadores de servicios profesionales de auditoría que se encuentren interesados en participar en la realización de la fiscalización de los entes públicos gubernamentales.

Para regular su participación el Órgano de Fiscalización Superior emite anualmente los siguientes lineamientos a través de la Gaceta Oficial del Estado:

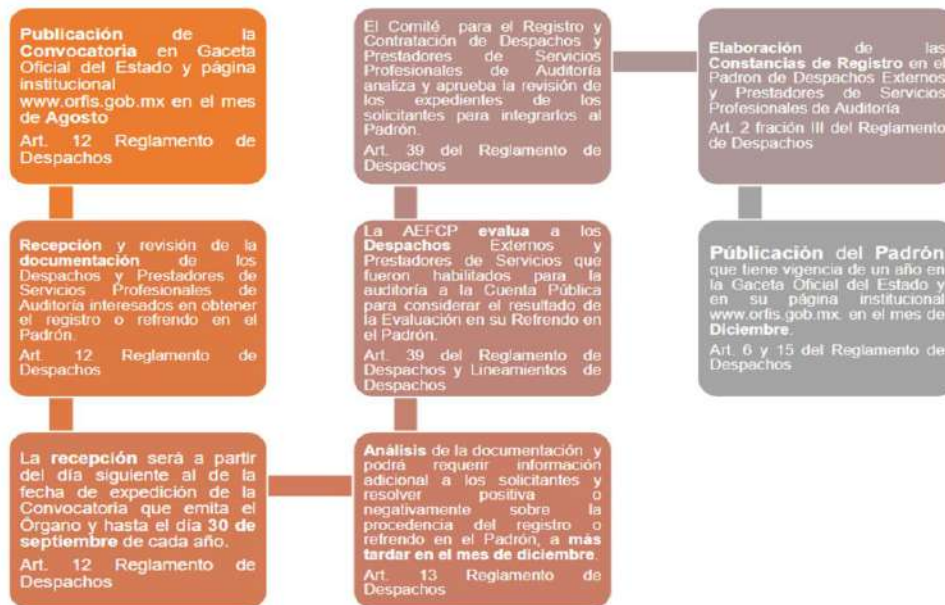
- I. Convocatoria pública para el registro en el padrón para el ejercicio 2021 de despachos y prestadores de servicios profesionales de auditoría, del Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Veracruz.
- II. Padrón 2021 de despachos y prestadores de servicios profesionales de auditoría, cuenta pública 2021.
- III. Lineamientos para la evaluación de despachos externos y prestadores de servicios profesionales de auditoría contratados y habilitados para la fiscalización superior.

Como podemos apreciar dicho marco legal es aplicable en su totalidad a los despachos de auditoría.

¿Cómo elige el ORFIS a los despachos externos para hacer las auditorías?

El proceso de contratación y habilitación de Despachos Externos y/o Prestadores de Servicios Profesionales de Auditoría se realiza conforme a los lineamientos y al reglamento de despachos, así como al “procedimiento para la integración del padrón, habilitación y contratación de despachos externos y prestadores de servicios profesionales de auditoría” certificado bajo la norma internacional ISO 9001:2015.

Figura 2: Procedimiento para la integración del Padrón de Despachos Externos y Prestadores de Servicios Profesionales de Auditoría.



Fuente: Extraído de www.orfis.gob.mx, 2021.



Perfil requerido para un auditor en el ámbito gubernamental

El artículo 7 de la Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave (LFSRC), establece que el ÓRFIS emitirá los manuales, guías, instructivos, formatos y demás instrumentos necesarios para el cumplimiento de las disposiciones legales. A su vez, el artículo 17 del Reglamento Interior del ORFIS señala que es facultad delegable del Auditor General, de instruir el desarrollo de acciones de mejora administrativa, de capacitación a los servidores públicos, así como la generación de manuales, guías e instrumentos técnicos, administrativos o normativos, para coadyuvar en la operación de los Entes Fiscalizables y en la reducción de observaciones.

El perfil de los auditores y personal que realiza funciones vinculadas con la fiscalización debe ser amplio y enriquecido. El escenario actual requiere de auditores expertos y honestos, que además de que su formación académica sea de preferencia en el área económico-administrativa, cuenten con una formación complementaria como seminarios, congresos, paneles, encuentros, cursos, talleres, foros o conferencias; además de una amplia gama de conocimientos empíricos, entre los cuales podemos destacar los siguientes:

- ✓ Administración.
- ✓ Benchmarking.
- ✓ Comercio internacional.
- ✓ Control total de calidad.
- ✓ Comercio electrónico.
- ✓ Comportamiento organizacional.
- ✓ Finanzas.
- ✓ Inteligencia emocional.
- ✓ Logística.
- ✓ Manejo de personal.
- ✓ Marketing.
- ✓ Outsourcing.
- ✓ Sistemas de información contable.
- ✓ Tecnología de la información.

Además de los conocimientos antes mencionados, el auditor debe contar con ciertas habilidades y destrezas entre las cuales podemos mencionar las siguientes:

- ✓ Capacidad de análisis, de negociación y observación.
- ✓ Excelente comunicación oral y escrita, así como saber escuchar.
- ✓ Comportamiento apegado a su ética profesional.
- ✓ Concentración y actitud positiva.
- ✓ Conciencia de los valores propios y de su entorno.
- ✓ Creatividad e imaginación.
- ✓ Estabilidad emocional.
- ✓ Facilidad para trabajar en equipo.
- ✓ Independencia de criterio.
- ✓ Objetividad.
- ✓ Respeto a las ideas de los demás.

Los tipos de auditores sobre los cuales recae la ejecución del trabajo son:

Auditor interno: Como lo indica la denominación, es parte de la organización. La dirección lo selecciona por su conocimiento en la misión, los objetivos, las funciones, los clientes y el entorno. También se toman en cuenta sus conocimientos, habilidades, destrezas, experiencia y estructura del pensamiento.

Auditor externo: El auditor externo es un profesional independiente cuya participación en una auditoría permite abrir una gama de opciones complementarias a las de un auditor interno, en virtud de



que posee conocimientos y experiencia en la materia, además de que se le ha capacitado para cumplir con esta función de manera específica, pues tiene una visión objetiva de los hechos.

Metodología

Enfoque y Tipo de investigación

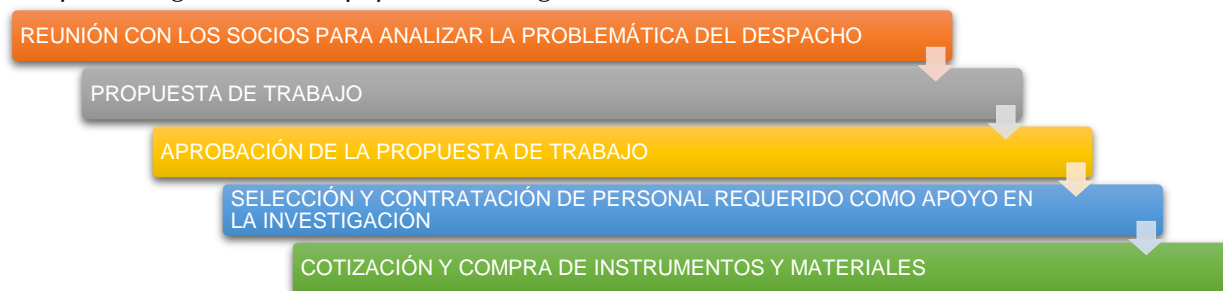
La investigación se realizará de acuerdo con los criterios del enfoque cuantitativo, a través del cual se medirá el impacto que este manual de auditoría tendrá en los despachos de auditoría y prestadores de servicios.

La investigación será de tipo documental, ya que se puede señalar que, como principal aporte se tiene la realización de un manual de auditoría gubernamental para que los profesionistas integrantes del departamento de auditoría de cualquier despacho de auditoría puedan realizar un trabajo de calidad dentro de los parámetros que el ORFIS establece.

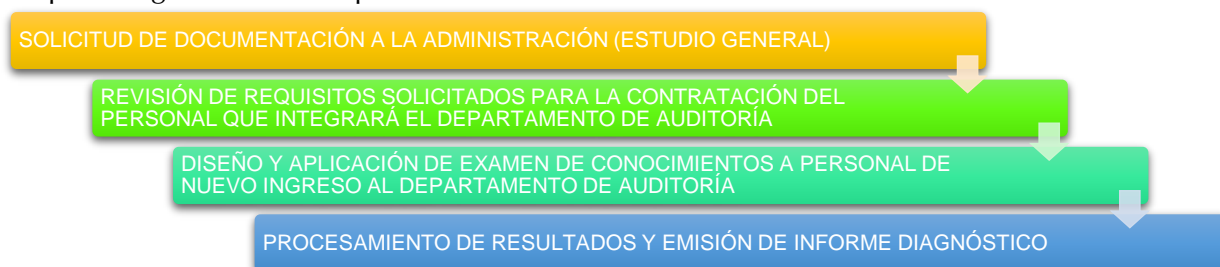
Diseño de la intervención

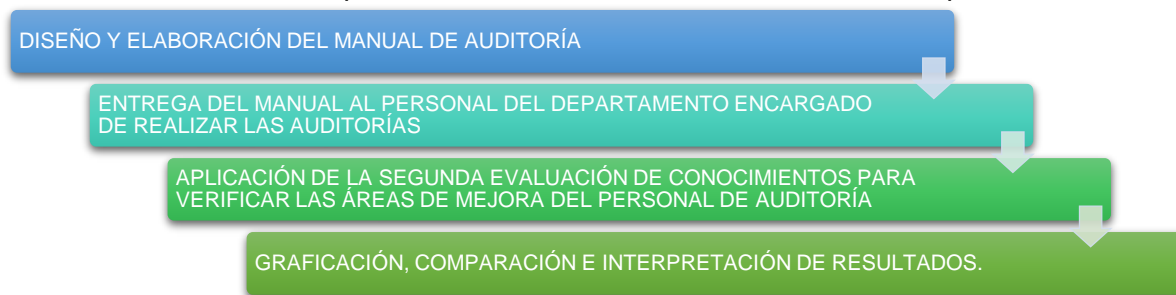
En cuanto al diseño de la investigación será transversal, debido a que lo que interesa conocer es el grado de satisfactoriedad de los profesionistas integrantes del departamento de auditoría, así como de los socios de la misma firma.

Etapa 1 integración del equipo de investigación.



Etapa 2 diagnóstico del despacho de auditoría



**ETAPA 3 Elaboración e implementación del manual de auditoría en el despacho.****ETAPA 4 Evaluación de resultados.**

Técnicas para la recolección de la información.

Los métodos para la obtención de la información necesaria serán:

- Entrevistas aplicadas a los profesionistas integrantes del departamento de auditoría del despacho, enfocada en el uso del manual de auditoría gubernamental, y
- Evaluaciones de conocimientos aplicados a los profesionistas integrantes del departamento de auditoría del despacho, enfocada en el uso del manual de auditoría gubernamental.
- Observación de realización de procedimientos.

Las fuentes de información son primarias, por estar centradas en las experiencias de los profesionistas que desempeñan su actividad laboral en el interior de la firma.

Tratamiento de la información

Para poder procesar y analizar los papeles de trabajo, como cédulas, informes, gráficas y dictámenes, las principales herramientas serán el software nitro pdf, bizagi modeler, microsoft office (específicamente excel y word), los diagramas de Pareto, el histograma para ordenar las muestras tomadas, además, se utilizarán los cuestionarios de google, que son sumamente prácticos.

Resultados

La siguiente tabla representa los resultados de la observación de los procedimientos de dos auditorías financieras realizadas por los integrantes del departamento de auditoría de una firma; una previa y otra posterior al manual de capacitación.

Tabla 1. Muestra la variación en tiempo entre la realización de una auditoría antes de la capacitación y otra posterior a la capacitación.

| No. | ACTIVIDADES POR REALIZAR | TIEMPO ESTÁNDAR | TIEMPO MEJORADO |
|----------|--|-----------------|-----------------|
| 1 | REVISIÓN FINANCIERA PRESUPUESTAL (ASPECTOS GENERALES) | | |
| 1.1 | Estudio General | 20 hrs | 16 hrs |
| 1.2 | Solicitud de Documentación | 6 hrs | 4 hrs |
| 1.3 | Revisión del contenido de la Cuenta Pública | 10 hrs | 8 hrs |
| 1.4 | Revisión del Control Interno | 20 hrs | 16 hrs |
| 2 | RECURSOS FISCALES Y PARTICIPACIONES FEDERALES | | |



| | | | |
|--|--|---------|---------|
| 2.1 | Determinación de la Muestra | 7 hrs | 4 hrs |
| 2.2 | Análisis del ejercicio del Presupuesto | 8 hrs | 5 hrs |
| 2.3 | Compulsas | 6 hrs | 4 hrs |
| EFFECTIVO E INVERSIONES TEMPORALES <<1.1.1.2 BANCOS TESORERÍA>> | | | |
| 2.4 | Bancos <<1.1.1.2 Bancos Tesorería>> | 8 hrs | 6 hrs |
| DEUDORES DIVERSOS <<1.1.2 DERECHOS A RECIBIR EFECTIVO O EQUIVALENTES>> | | | |
| 2.5 | Deudores Diversos <<1.1.2 Derechos a recibir efectivo o equivalentes>> | 6 hrs | 4 hrs |
| ANTICIPOS <<1.1.2.3 DEUDORES DIVERSOS A CORTO PLAZO>> | | | |
| 2.6 | Anticipos <<1.1.2.3 Deudores Diversos a Corto Plazo>> | 6 hrs | 4 hrs |
| ALMACÉN <<1.1.5 ALMACENES>> | | | |
| 2.7 | Donaciones Recibidas de Bienes (Gasolina, Asfalto, Despensas u otros). <<1.1.5 Almacenes>> | 6 hrs | 4 hrs |
| BIENES <<1.2.4 BIENES MUEBLES Y 1.2.3 BIENES INMUEBLES INFRAESTRUCTURA Y CONSTRUCCIONES EN PROCESO>> | | | |
| 2.8 | Bienes Muebles e Inmuebles <<1.2.4 Bienes muebles y 1.2.3 Bienes inmuebles infraestructura y construcciones en proceso>> | 10 hrs | 8 hrs |
| CUENTAS POR PAGAR <<2.1.1.2 PROVEEDORES POR PAGAR A CORTO PLAZO>> | | | |
| 2.9 | Cuentas por Pagar <<2.1.1.2 Proveedores por pagar a corto plazo>> | 6 hrs | 4 hrs |
| IMPUESTOS Y RETENCIONES POR PAGAR <<2.1.1.7 RETENCIONES Y CONTRIBUCIONES POR PAGAR A CORTO PLAZO>> | | | |
| 2.10 | Impuestos y Retenciones por Pagar <<2.1.1.7 Retenciones y Contribuciones por Pagar a Corto Plazo>> | 8 hrs | 5 hrs |
| PATRIMONIO <<3 Hacienda Pública >> | | | |
| 2.11 | Patrimonio <<3 Hacienda Pública >> | 8 hrs | 4 hrs |
| INGRESOS | | | |
| 2.12 | Determinación de la muestra. | 7 hrs | 4 hrs |
| 2.13 | Revisión de Pólizas de Ingresos | 30 hrs | 24 hrs |
| EGRESOS | | | |
| 2.14 | Determinación de la muestra. | 7 hrs | 4 hrs |
| 2.15 | Revisión de Pólizas de Egresos (Materiales y Suministros, Servicios Generales, Ayudas y Transferencias) <<5.1.2 Materiales y Suministros, 5.1.3.1.08 Servicios Postales y Telegráficos, 5.2.4.1 Ayudas Sociales a Personas>> | 384 hrs | 288 hrs |
| 2.16 | Servicios Personales <<5.1.1 Servicios personales>> | 240 hrs | 192 hrs |
| 2.17 | Revisión de los Recursos otorgados al DIF | 10 hrs | 6 hrs |
| 2.18 | Obras y Acciones Ejecutadas con Recursos Propios | 96 hrs | 70 hrs |
| 2.19 | Licitaciones de Adquisiciones de Bienes | 22 hrs | 16 hrs |
| 2.20 | Otros | 0 | 0 |
| 3 ASPECTOS GENERALES DEL FISMDF | | | |
| 3.1 | Selección de Obras y Acciones por revisar | 7 hrs | 4 hrs |
| 3.2 | Determinación del Resultado del Ejercicio | 7 hrs | 4 hrs |
| 3.3 | Alcance de Revisión | 112 hrs | 96 hrs |
| 3.4 | Compulsas | 7 hrs | 4 hrs |
| EFFECTIVO E INVERSIONES TEMPORALES <<1.1.1.2 BANCOS TESORERÍA>> | | | |
| 3.5 | Bancos <<1.1.1.2 Bancos Tesorería>> | 8 hrs | 6 hrs |
| 3.6 | Inversiones e Intereses Ganados <<1.1.1.4 Inversiones Temporales (hasta 3 meses)>> | 6 hrs | 4 hrs |
| DEUDORES <<1.1.2 DERECHOS A RECIBIR EFECTIVO O EQUIVALENTES>> | | | |
| 3.7 | Deudores Diversos <<1.1.2 Derechos a Recibir Efectivo o Equivalentes>> | 7 hrs | 4 hrs |
| ANTICIPOS <<1.1.3.4 ANTICIPO A CONTRATISTAS POR OBRAS PÚBLICAS A CORTO PLAZO>> | | | |
| 3.8 | Anticipos <<1.1.3.4 Anticipo a Contratistas por Obras Públicas a Corto Plazo>> | 7 hrs | 4 hrs |
| BIENES <<1.2.4 BIENES MUEBLES Y 1.2.3 BIENES INMUEBLES, INFRAESTRUCTURA Y CONSTRUCCIONES EN PROCESO>> | | | |
| 3.9 | Bienes Muebles <<1.2.4 Bienes muebles>> | 12 hrs | 8 hrs |
| CUENTAS POR PAGAR <<2.1.1.2 PROVEEDORES POR PAGA A CORTO PLAZO>> | | | |
| 3.10 | Cuentas por Pagar <<2.1.1.2 Proveedores por Paga a Corto Plazo>> | 6 hrs | 4 hrs |
| IMPUESTOS Y RETENCIONES POR PAGAR <<2.1.1.7 RETENCIONES Y CONTRIBUCIONES POR PAGAR A CORTO PLAZO>> | | | |
| 3.11 | Impuestos y Retenciones por Pagar <<2.1.1.7 Retenciones y Contribuciones por Pagar a Corto Plazo>> | 8 hrs | 4 hrs |
| 3.12 | Retenciones del 5 al Millar <<2.1.1.7.02 Retenciones y Contribuciones Estatales>> | 8 hrs | 6 hrs |
| FAIS-BANOBRAS | | | |
| 3.13 | FAIS-BANOBRAS | 32 hrs | 24 hrs |
| INGRESOS | | | |
| 3.14 | Ingresos <<4.2.1.2 Aportaciones>> | 10 hrs | 8 hrs |
| EGRESOS | | | |
| 3.15 | Revisión documental de Expedientes Unitarios (obras y acciones muestra) | 108 hrs | 96 hrs |
| 3.16 | 3% de Gastos Indirectos | 6 hrs | 4 hrs |
| 3.17 | PRODIMDF | 6 hrs | 4 hrs |
| 3.18 | Licitaciones de Adquisiciones de Bienes | 6 hrs | 4 hrs |
| 3.19 | Otros | 0 | 0 |
| 4 RAMO 33: FORTAMUNDF | | | |



| ASPECTOS GENERALES DEL FORTAMUN-DF | | | |
|---|---|--------------|--------------|
| 4.1 | Selección de Obras y Acciones por revisar | 6 hrs | 4 hrs |
| 4.2 | Determinación del Resultado del Ejercicio | 6 hrs | 4 hrs |
| 4.3 | Alcance de Revisión | 108 hrs | 96 hrs |
| 4.4 | Compulsas | 8 hrs | 4 hrs |
| EFECTIVO E INVERSIONES TEMPORALES <<1.1.1.2 BANCOS TESORERÍA>> | | | |
| 4.5 | Bancos <<1.1.1.2 Bancos Tesorería>> | 8 hrs | 6 hrs |
| 4.6 | Inversiones e Intereses Ganados <<1.1.1.4 Inversiones Temporales (hasta 3 meses)>> | 6 hrs | 4 hrs |
| DEUDORES <<1.1.2 DERECHOS A RECIBIR EFECTIVO O EQUIVALENTES>> | | | |
| 4.7 | Deudores Diversos <<1.1.2 Derechos a Recibir Efectivo o Equivalentes>> | 7 hrs | 4 hrs |
| ANTICIPOS <<1.1.3.4 ANTICIPO A CONTRATISTAS POR OBRAS PÚBLICAS A CORTO PLAZO>> | | | |
| 4.8 | Anticipos <<1.1.3.4 Anticipo a Contratistas por Obras Públicas a Corto Plazo>> | 7 hrs | 5 hrs |
| BIENES <<1.2.4 BIENES MUEBLES Y 1.2.3 BIENES INMUEBLES, INFRAESTRUCTURA Y CONSTRUCCIONES EN PROCESO>> | | | |
| 4.9 | Bienes Muebles e Inmuebles <<1.2.4 Bienes Muebles y 1.2.3 Bienes Inmuebles, Infraestructura y Construcciones en Proceso>> | 10 hrs | 8 hrs |
| CUENTAS POR PAGAR <<2.1.1.2 PROVEEDORES POR PAGA A CORTO PLAZO>> | | | |
| 4.10 | Cuentas por Pagar <<2.1.1.2 Proveedores por Paga a Corto Plazo>> | 6 hrs | 4 hrs |
| IMPUESTOS Y RETENCIONES POR PAGAR <<2.1.1.7 RETENCIONES Y CONTRIBUCIONES POR PAGAR A CORTO PLAZO>> | | | |
| 4.11 | Impuestos y Retenciones por Pagar <<2.1.1.7 Retenciones y Contribuciones por Pagar a Corto Plazo>> | 8 hrs | 5 hrs |
| 4.12 | Retenciones del 5 al Millar <<2.1.1.7.02 Retenciones y Contribuciones Estatales>> | 7 hrs | 3 hrs |
| INGRESOS | | | |
| 4.13 | Ingresos <<4.2.1.2 Aportaciones>> | 6 hrs | 4 hrs |
| EGRESOS | | | |
| 4.14 | Revisión documental de Expedientes Unitarios (obras y acciones muestra) | 104 hrs | 96 hrs |
| 4.15 | Gastos Indirectos | 6 hrs | 4 hrs |
| 4.16 | Pago de Deuda y/o Pasivos de Ejercicios Anteriores y pago de adeudos con CONAGUA | 6 hrs | 4 hrs |
| 4.17 | Licitaciones de Adquisiciones de Bienes | 6 hrs | 4 hrs |
| 4.18 | Otros | 0 | 0 |
| OTROS PROGRAMAS | | | |
| 5 | ASPECTOS GENERALES DE OTROS PROGRAMAS | | |
| 5.1 | Selección de Obras y Acciones por revisar | 6 hrs | 4 hrs |
| 5.2 | Determinación del Resultado del Ejercicio | 6 hrs | 4 hrs |
| 5.3 | Alcance de Revisión | 104 hrs | 96 hrs |
| 5.4 | Compulsas | 6 hrs | 4 hrs |
| EFECTIVO E INVERSIONES TEMPORALES <<1.1.1.2 BANCOS TESORERÍA>> | | | |
| 5.5 | Bancos <<1.1.1.2 Bancos Tesorería>> | 8 hrs | 6 hrs |
| 5.6 | Inversiones e Intereses Ganados <<1.1.1.4 Inversiones Temporales (hasta 3 meses)>> | 6 hrs | 4 hrs |
| DEUDORES DIVERSOS <<1.1.2 DERECHOS A RECIBIR EFECTIVO O EQUIVALENTES>> | | | |
| 5.7 | Deudores Diversos <<1.1.2 Derechos a Recibir Efectivo o Equivalentes>> | 6 hrs | 4 hrs |
| ANTICIPOS <<1.1.3.4 ANTICIPO A CONTRATISTAS POR OBRAS PÚBLICAS A CORTO PLAZO>> | | | |
| 5.8 | Anticipos <<1.1.3.4 Anticipo a Contratistas por Obras Públicas a Corto Plazo>> | 6 hrs | 5 hrs |
| BIENES <<1.2.4 BIENES MUEBLES Y 1.2.3 BIENES INMUEBLES, INFRAESTRUCTURA Y CONSTRUCCIONES EN PROCESO>> | | | |
| 5.9 | Bienes Muebles e Inmuebles <<1.2.4 >> | 10 hrs | 8 hrs |
| CUENTAS POR PAGAR <<2.1.1.2 PROVEEDORES POR PAGAR A CORTO PLAZO>> | | | |
| 5.10 | Cuentas por Pagar <<2.1.1.2 Proveedores por Pagar a Corto Plazo>> | 6 hrs | 4 hrs |
| IMPUESTOS Y RETENCIONES POR PAGAR <<2.1.1.7 RETENCIONES Y CONTRIBUCIONES POR PAGAR A CORTO PLAZO>> | | | |
| 5.11 | Retenciones del 5 al Millar <<2.1.1.7.02 Retenciones y Contribuciones Estatales>> | 6 hrs | 4 hrs |
| INGRESOS | | | |
| 5.12 | Ingresos <<4.2.1.2 Aportaciones>> | 8 hrs | 5 hrs |
| EGRESOS | | | |
| 5.13 | Revisión documental de Expedientes Unitarios (obras y acciones muestra) | 53 hrs | 48 hrs |
| 5.14 | Licitaciones de Adquisiciones de Bienes | 7 hrs | 5 hrs |
| 5.15 | Otros | 0 | 0 |
| SUMATORIA DE TIEMPO (en horas) | | 1,853 | 1,448 |

Fuente: Elaboración propia, con base en la investigación y aplicación de técnicas de auditoría.

Mediante la técnica de la observación se procedió a calcular, comprobar y verificar por segmentos cuanto tiempo se invierte en realizar los procedimientos contenidos en el programa de auditoría financiera municipal, obteniendo un total de 1,853 horas como tiempo estándar y 1,448 horas posterior al estudio del manual de capacitación. Lo que nos indica que dicho instrumento nos permitió

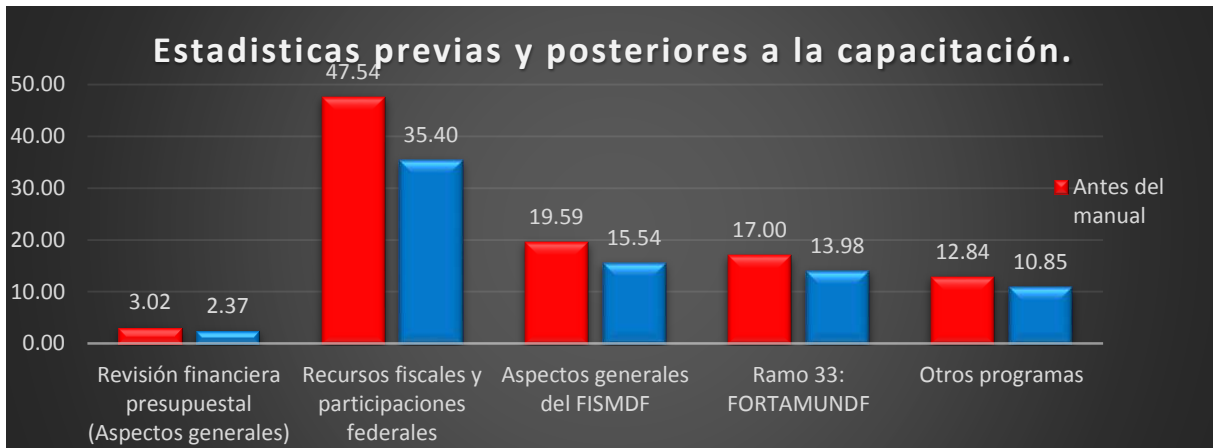


reducir tiempos en 405 horas laborales, que traducido a semanas son 8.4 semanas, y aún mejor, traducido a cifras tenemos que nos estaríamos ahorrando aproximadamente 25 mil pesos (considerando un salario diario de \$500 pesos) por auditoría por lo que es muy importante considerar dicho Impacto económico.

Graficación de resultados por segmentos

El análisis de los resultados obtenidos en la observación de la realización de la auditoría financiera muestra los siguientes resultados:

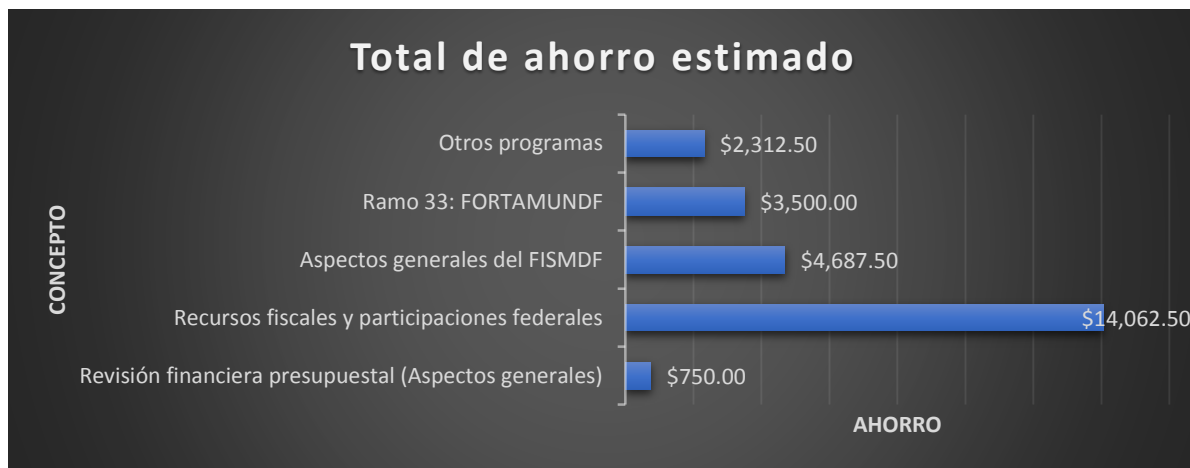
Gráfico 1. Comparación de resultados de la auditoría (por segmentos), antes y después del estudio del manual.



Fuente: Elaboración propia, con base en la investigación y aplicación de técnicas de auditoría.

Como se puede apreciar en el gráfico 1 se obtuvieron mejorías en todos los segmentos, siendo 405 horas/hombre el total de optimización de tiempos.

Gráfico 2. Estimación del total de dinero ahorrado por auditoría.



Fuente: Elaboración propia, con base en la investigación y aplicación de técnicas de auditoría.



Como se mencionó anteriormente, el ahorro dependerá del salario diario que la firma otorgue a sus trabajadores, para este caso se consideró un salario diario de \$500 pesos, por lo que la cantidad total de ahorra estimada en la gráfica 2 es de \$25,200 pesos.

Conclusiones

Después de haber realizado esta intervención en una de las 49 firmas autorizadas por el ORFIS que se encuentran en la ciudad de Xalapa, se obtuvo que, al realizar la capacitación consistente en una evaluación inicial, luego la entrega del manual de auditoría para su estudio individual por una semana y posteriormente una segunda evaluación al personal de nuevo ingreso del departamento de auditoría se pudo apreciar una evidente mejoría en todas las áreas que comprenden las actividades a realizar del programa de auditoría. En el apartado de aspectos generales se obtuvo un ahorro de 12 horas o \$750 pesos; en el apartado de recursos fiscales y participaciones federales con 225 horas o \$14,062.50 pesos fue donde se obtuvo el mayor ahorro, en el apartado de FISM se ahorraron 75 horas o \$4,687.50 pesos, en el apartado de FORTAMUN se ahorraron 56 horas o \$3,500 pesos y por último en la revisión de otros programas se redujeron los tiempos en 37 horas, así como los costos en \$2,312.50.

En resumen, se puede decir que gracias a la creación y aplicación del manual de auditoría gubernamental municipal para uso de los despachos habilitados por el ORFIS para realizar auditorías externas, se logró obtener una disminución tanto en los tiempos (405 hrs) como en los costos (\$25,200 pesos), y en perspectiva, para una pequeña empresa, como la mayoría de las firmas del estado de Veracruz que se dedican a las auditorías gubernamentales, ahorrarse esa cantidad de recursos (dinero y de tiempo) significa un gran apoyo a la economía de su empresa y su bolsillo. Además, en este caso, podemos asegurar que la realización del encargo se hará con eficacia y eficiencia, al contar con una base sólida de capacitación que, además, estará disponible en el momento en el que se requiera, aunado al apoyo del equipo multidisciplinario de trabajo con el que cuente la firma. Dicho lo anterior, se puede opinar que la firma logrará cumplir con sus obligaciones de revisar las gestiones financieras municipales asignadas, reduciendo en aproximadamente un 20% los costos.

Y aunque no fue parte de la problemática tratada en la reunión inicial con los socios de la firma, pero como parte de otras consideraciones y recomendaciones no menos importantes se encuentra conveniente que en proceso de contratación se realice de la siguiente manera:

Inicialmente publicar la vacante en la página del despacho, en sus redes sociales y en páginas especializadas de búsqueda de empleo, debido a que actualmente es la manera más veloz y práctica de llegar a los interesados.

El anuncio de la vacante, de preferencia deberá contener la siguiente información:

- a) Puesto ofertado.
- b) Ubicación.
- c) Licenciatura en contaduría o carrera afín al área económico - administrativo.
- d) Cuento con título y cédula profesional.
- e) Conocimientos básicos de contabilidad.
- f) Experiencia en auditoría financiera-presupuestal (preferentemente).
- g) Manejo de Office
- h) Disponibilidad de horario.
- i) Disponibilidad de viajar.
- j) Genero Indistinto.



Competencias:

Trabajo en equipo.

Capacidad de análisis, proactivo.

Enfoque a resultados.

Comunicación asertiva.

Referencias

Arens., A. A. (1995). *Auditoría Un Enfoque Integral*. Océano.

CINIF. (2020). *Normas De Información Financiera*. México.

Constitución Política De Los Estados Unidos Mexicanos. (5 de febrero de 1917). Cámara De Diputados Del H. Congreso De La Unión: DOF 28-05-202/recuperado de www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGCG_300118.pdf.

Guía General De Auditoría Pública. (marzo de 2018). Secretaría De La Función Pública: /recuperado de <https://www.gob.mx/sfp/documentos/guia-general-de-auditoria-publica-marzo-2018>.

Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Veracruz. (16 de noviembre de 2018). Veracruz, México.

Ley de Ingresos del Gobierno Del Estado de Veracruz. (30 de diciembre de 2019). Veracruz, México.

Ley De Planeación Del Estado De Veracruz De Ignacio De La Llave. (28 de diciembre 2018). H. Congreso Del Estado De Veracruz: [Ley 12].GAO/recuperado de:<https://www.legisver.gob.mx/leyes/leyespdf/planeacion281218.pdf>.

Ley General De Contabilidad Gubernamental. (31 de diciembre de 2008). Congreso General De Los Estados Unidos Mexicanos: DOF/recuperado de www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGCG_300118.pdf.

Ley General de Contabilidad Gubernamental. (31 de diciembre de 2008). México, México.

Ley Orgánica del Municipio Libre. (29 de mayo de 2020). Xalapa, Veracruz.

ORFIS. (09 de enero de 2019). *Lineamientos para la Evaluación de Despachos Externos y Prestadores de Servicios Profesionales de Auditoría Contratados y Habilitados para la Fiscalización Superior*. Xalapa, Veracruz.

ORFIS. (12 de diciembre de 2018). *Reglamento para el Registro, Habilitación, Contratación, Control y Evaluación de los Despachos Externos y Prestadores de Servicios Profesionales de Auditoría*. Xalapa, Veracruz.

ORFIS. (31 de diciembre de 2020). *Padrón 2021 De Despachos Y Prestadores De Servicios Profesionales De Auditoría*.



Auditoría de la calidad como instrumento de mejora a través del control interno en los inventarios

L.C. Haide Jannet Mil Paxtian, L.A. Arely Yaneth García Vega, Dr. José Vicente Díaz Martínez

Resumen

En la presente investigación se atiende a la necesidad de obtener información sobre el control interno en los inventarios y a su vez se destaca la Auditoría de la Calidad como un instrumento de mejora para las empresas en general, siendo de ayuda a minimizar posibles problemas en sus procesos como la automatización, la falta de comunicación entre los empleados y los clientes, así como la mala organización en los productos que ocasiona un mal manejo del inventario. Se analiza mediante un estudio descriptivo la importancia de la Auditoría de la Calidad enfocada en el control interno del área de inventarios a manera de examinar la calidad con que se realizan las actividades en dicha área. Se concluye que la Auditoría de la Calidad representa uno de los factores que influyen en el funcionamiento del área de inventarios.

Palabras clave: Auditoría de Calidad, Control Interno, e Inventarios.

Introducción

Debido al entorno globalizado en el que se desarrollan las empresas, es importante destacar que la calidad en los productos o servicios que brindan representa un factor determinante en la consecución de sus fines, ya que puede contribuir a su permanencia, crecimiento o declive frente a los competidores.

El control de los inventarios es un proceso que requiere determinar las necesidades de nuestros clientes, así como las expectativas, lo que ellos requieren con el objetivo de satisfacerlos a través de la calidad.

La Auditoría de la Calidad a través del control interno en los inventarios tiene el objetivo de desarrollar un proceso de gestión en la calidad, el cual consiste en conocer los procesos de la gestión de la organización y a su vez los objetivos, la comunicación de información y la revisión del desempeño de la dirección en un periodo determinado.

Marco Teórico

La Calidad en las organizaciones

Se define por Juran (1993) como “conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, además calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente” (como se citó en Fragas, s.f, pág. 3).

Tomando en cuenta esa definición, es importante señalar que para satisfacer las necesidades del cliente en primer lugar se deben conocer que atributos, características o acciones considera como calidad y con base en ello se orientar los objetivos de la organización. Así bien, Valls (2007) afirma

que “debe priorizarse la eficacia en la consecución de dicho objetivo, lo más eficientemente posible y así se alcanzará una gestión efectiva de la organización” (como se citó en Flores & Moscoso, 2020, p.16).

Sin embargo, el concepto de calidad ha evolucionado del enfoque tradicional que únicamente se centraba en el producto o servicio a la gestión de toda la organización, es decir la Calidad Total. Se representa de la siguiente manera:

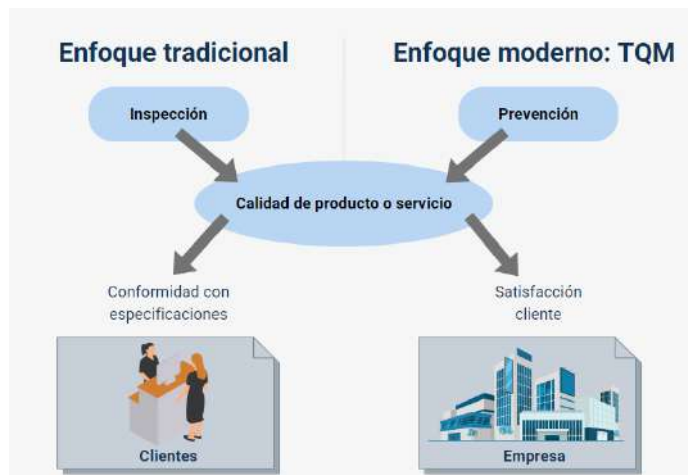


Ilustración 1 Evolución de la calidad

Tomada de “Calidad Total: fuente de ventaja competitiva” por Tarí. 2000, Comparación entre enfoque tradicional y moderno de la calidad, p.25.

De igual manera Chiavenato (2002) afirma que la Calidad Total “es una filosofía de gestión que supone el involucramiento de todos los miembros de la organización en la búsqueda constante de autosuperación y perfeccionamiento continuo” (como se citó en López, 2005, p.4).

Se define por Pascal et al. (2010) como “sistema de gestión que abarca a todas las actividades y a todas las relaciones tanto internas como externas de la empresa, poniendo especial énfasis en la satisfacción de los clientes y en la mejora continua del sistema de organización” (p.37).

Para poder involucrar todos los procesos y recursos con los que cuenta la organización es necesario conocer los criterios que fundamentan este modelo de gestión. La Calidad Total se basa en los siguientes principios:

| PRINCIPIOS DE LA CALIDAD TOTAL | |
|--------------------------------|--|
| 1 | La calidad se refiere a todas las actividades |
| 2 | La responsabilidad sobre la calidad es individual |
| 3 | En todas las actuaciones hay que tener en cuenta los deseos, necesidades y requerimientos de los clientes y clientas |
| 4 | Poner énfasis en los aspectos preventivos para evitar la aparición de defectos |
| 5 | Participación y colaboración de todas las personas |
| 6 | Mejorar lo que se hace |



| | |
|----|--|
| 7 | El trabajo en equipo |
| 8 | Involucrar a los proveedores y proveedoras en los procesos de mejora |
| 9 | Comunicación e información fluidas y al alcance de todos y todas |
| 10 | Reconocimiento a las personas por el esfuerzo en la mejora |

Tabla 11 Principios de la Calidad Total

Elaboración propia con base en “Gestión de la Calidad Total” por Sevilla Siglo XXI S.A. 2009. La Calidad Total, p.69

Es importante mencionar que existen diversos modelos de Gestión de la Calidad, sin embargo de acuerdo a la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) en su Norma ISO 9001:2015 establece los estándares para la adopción de un sistema a nivel internacional, por lo que cualquier empresa sin importar su giro o tamaño puede adoptarlo.

El objetivo de la Calidad

Enfatizando que el principal propósito de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad es complacer al cliente, Albrecht & Bradford (1990) señalan que su importancia radica en que “el cliente es la razón de existir de cualquier negocio” así mismo Pérez (2006) menciona que este es el motivo por el cual las empresas dirigen sus políticas, productos, servicios y procedimientos orientados al cumplimiento de sus expectativas (como se citó en Vizcaíno & Sepúlveda, 2018, p.10).

Aunado a la definición de calidad y la importancia que representa el cliente, es evidente que obtener la satisfacción del mismo permite la diferenciación del resto de los competidores, lo cual aumenta las posibilidades de crecimiento de la organización, por lo que una empresa que carezca de calidad difícilmente puede continuar permaneciendo.

Tipos de Sistemas de Gestión de la Calidad

Un sistema de gestión es una herramienta que se desarrolla a través de una serie de actividades, las cuales permiten controlar, planificar, organizar y, hasta cierto punto, automatizar los procesos de una organización. Con el objetivo de unificar las operaciones de la organización con la finalidad de facilitar la toma de decisiones y el análisis de los datos. De acuerdo con la Norma ISO 9000 de la Gestión de Calidad, algunos de los tipos de gestión, son:

- **Enterprise Resource Planning (ERP):** Los ERP son los sistemas de gestión empresarial por excelencia, estos proporcionan una gestión integral de todos los procesos de la organización, desde aquellos del departamento Financiero, hasta los de Logística, Operaciones o Recursos Humanos, entre muchos otros.
- **Customer Relationship Management (CRM):** Los CRM son un tipo de sistema de gestión orientado a dar soporte a procesos comerciales y de relación con el cliente, tanto en el ámbito de preventa como en el de posventa.
- **Sistemas de Gestión de Almacenes (SGA):** Las empresas que tienen cierta actividad logística pueden gestionar sus sistemas a través de un SGA. Al igual que los CRM, estas herra-



mientas están más especializadas en la gestión, en este caso de almacenes, por lo que facilitan esa gestión y la automatización. Como en el caso anterior, son sistemas que pueden integrarse con los ERP.

- **Sistemas de Gestión Documental (SGD):** Los SGD se orientan a la gestión documental, es decir, a la creación, almacenamiento, archivado y organización de grandes volúmenes de documentos, ya sean en formato electrónico o en papel.
- **Business Intelligence (BI):** Los sistemas de Business Intelligence (BI) están orientados a la gestión y almacenamiento de grandes volúmenes de información y al apoyo a la dirección en la toma de decisiones.
- **Gestión de procesos empresariales (BPM):** Los BPM facilitan el flujo, la coordinación y la secuenciación del trabajo de una empresa a través de sus diferentes departamentos y usuarios. Son soluciones específicas o bien integradas con los ERP de la compañía, al igual que las anteriores.

En los últimos años, los sistemas de gestión empresarial han ido ganando popularidad como herramientas fundamentales para las organizaciones gracias a sus prestaciones cada vez más completas, especialmente en un proceso de transformación digital como el que se está viviendo actualmente (Enrique Benjamín et al. 2007, p.523).

Beneficios de un Sistema de Gestión de la Calidad

Actualmente la globalización en la que subsisten las organizaciones y la creciente era digital han permitido que las exigencias de los productos y servicios vayan en aumento, por lo que las que deseen sobresalir en este entorno competitivo deben apoyarse de herramientas que permitan tener ventajas sobre el resto de las organizaciones y una de estas es ofrecer calidad al cliente.

Entre las mejoras que se pueden obtener al adoptar un Sistema de Gestión de la Calidad se enlistan las siguientes de acuerdo con los autores Carro & González (2008):

- **Costos y participación del mercado:** las mejoras en calidad llevan a una mayor participación en el mercado y ahorros en los costos por disminución de fallas, procesos y garantías por devoluciones.
- **Prestigio en la Organización:** la calidad surgirá por las percepciones que los clientes tengan sobre los nuevos productos de la empresa y también por las prácticas de los empleados y relaciones con los proveedores.
- **Responsabilidad por los productos:** Las organizaciones que diseñan y elaboran productos o servicios defectuosos pueden ser responsabilizadas por daños o lesiones que resulten de su uso. Esto lleva a grandes gastos legales, costosos arreglos o pérdidas y una publicidad que no evita el fracaso de la organización entera.
- **Implicaciones internacionales:** La calidad es un asunto internacional tanto para una compañía como para un país. En la competencia efectiva dentro de la economía global sus productos deben cumplir con las expectativas de calidad y precio (p.2).

Tomando en consideración que el entorno es cambiante, del mismo modo lo es la calidad, por lo que la organización debe estar constantemente abierta a la mejora continua.

Auditoría de la Calidad

La Auditoría de la Calidad “evalúa el sistema de gestión en su conjunto, verificando su eficacia y el grado de cumplimiento mediante la comprobación de las actividades realizadas, y contrastando estas actividades con los requisitos aplicables” (Cienfuegos et al. 2021, p.28).



De igual manera Juran y Gryna (1995) comentan que “una auditoria de la calidad es una revisión independiente realizada para comparar algún aspecto del desempeño de la calidad con el estándar para ese desempeño” (como se citó en Pascal et al. 2010, p.27).

Este tipo de Auditorías se realiza con el fin de alcanzar los siguientes objetivos:

- Comprobar internamente la eficacia del sistema de gestión para alcanzar los objetivos establecidos e introducir mejoras en el propio sistema.
- Evaluar a un proveedor en función de su capacidad para entregar productos o servicios conformes con los requisitos especificados, con el fin de establecer relaciones contractuales.
- Verificar que el sistema de gestión de una organización satisface los requisitos de la norma aplicable y está implementado, con objeto de obtener una certificación.
- Cumplir los requisitos necesarios para acceder a determinados contratos con organismos oficiales (Cienfuegos et al., 2021,p.25).

Al tratarse de una revisión que examina un sistema de gestión ya sea por división o en su totalidad, se puede clasificar de acuerdo a lo siguiente:

| Clasificación de las Auditorías | | | | |
|---------------------------------|---------------------------------|--|---|--|
| En función del sujeto | Auditoría Interna | Una organización evalúo su sistema de gestión | | Auditoría de primera parte |
| | Auditoría Externa | Una organización evalúo a otra empresa | Para establecer una relación contractual o evaluar a un proveedor | Auditoría de segunda parte |
| | | | Para conceder un certificado (entidad independiente) | Auditoría de tercera parte |
| En función del objeto | Auditoría de sistema de gestión | Evalúa el sistema de gestión en su conjunto | | |
| | Auditoría de procesos | Verifica la eficiencia de un determinado proceso | | |
| | Auditoría de proveedores | Evalúa la capacidad de un proveedor | | Equivale a la Auditoría de segunda parte |

Tabla 12 Clasificación de la Auditoría de la Calidad

Tomada de “Guía para la realización de las Auditorías internas de los sistemas de gestión” por Cienfuegos et al. 2021, Auditorías según su función, p. 27.

En función de la Auditoría que se trate con base en su clasificación, es admisible definir el alcance, ya que permite delimitar la trascendencia que tendrá en la organización así como el interés que se tenga de llevarla a cabo, es decir con el propósito de mejora continua o para comenzar un proceso de certificación.

El Control Interno en los inventarios

Con base en los autores Chase et al. (2009) definen que inventarios “son todos los bienes tangibles propiedad de la entidad, disponibles para la venta y/o para usarse en la producción de bienes y servicios” (como se citó en Arancibia et al., 2015, p.40).



Los inventarios al ser el activo circulante de menor liquidez y contribuir a generar rentabilidad, representan la base para la comercialización, lo cual permite a la empresa obtener utilidades, por lo cual es importante mantener niveles adecuados de existencias y un adecuado control de éstos.

El control interno se define por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) como “un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización” (como se citó en Mantilla, 2013, p.17).

Considerando que un sistema de gestión interfiere en la planeación estratégica de la organización y que con base en ello se plantean los objetivos, metas y políticas que conseguirán la obtención de la calidad, el control interno representa un factor relevante para dicho fin.

Debido a la importancia que representa este activo en la organización es importante contar con las medidas adecuadas de control interno, ya que este proceso “asegura que la política empresarial diseñada por la alta dirección es ejecutada correctamente por los diferentes departamentos y en los distintos niveles jerárquicos de la organización” (Lefcovich, 2004, p.7).

Metodología

La metodología que se utiliza es descriptiva debido a que mediante un análisis documental se describe la implementación de la Auditoría de la Calidad en el área de inventarios.

Para realizar una Auditoría de la Calidad que cumpla con la revisión del control interno en las organizaciones es importante que se planifiquen los aspectos a analizar como lo son los actores, responsables, instrucciones, propósito y función del departamento, así como establecer calendarios. Dentro de la planificación de los procesos se debe elaborar un plan general, comunicarse con los representantes de cada proceso y pautar las auditorías, a fin de que se establezca un cronograma que permita dedicar el mismo tiempo a cada área. A continuación, se enuncian las etapas que la integran:

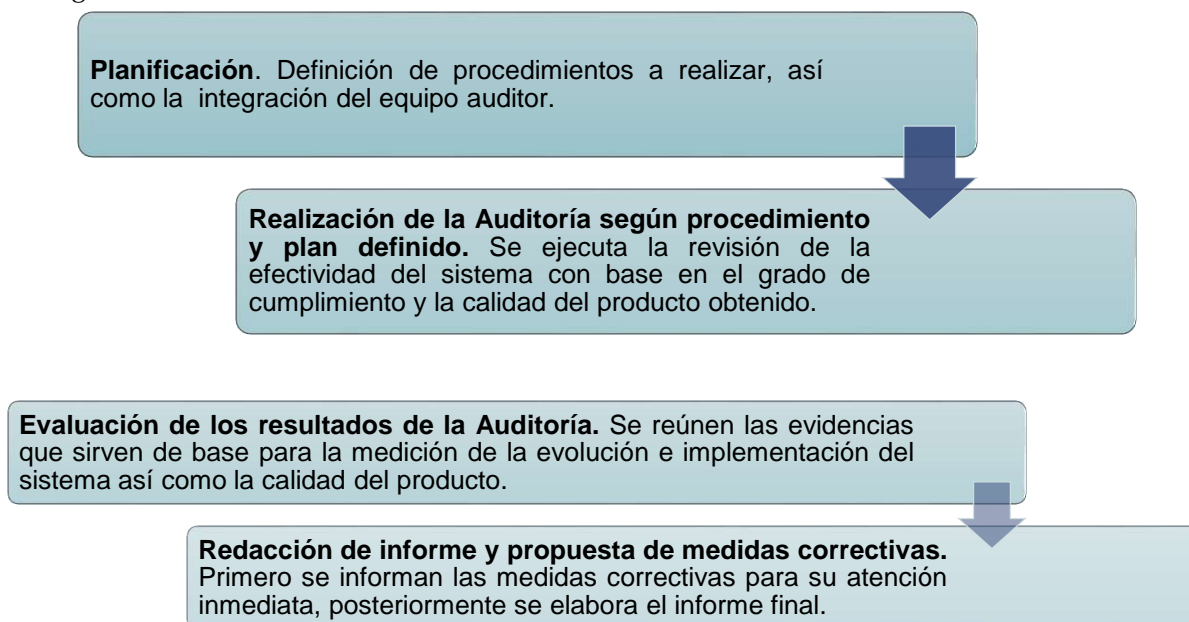


Ilustración 2 Metodología de la Auditoría de la Calidad



Elaboración propia con base en “Introducción a la Ingeniería de la Calidad” por Pascal et al. 2010, Etapas de una Auditoría, p. 55.

Es importante mencionar que previamente a iniciar su realización se debe tener una reunión con los responsables del proceso a manera de concretar que la auditoría abarcará desde la observación del proceso en acción hasta entrevistas breves con los trabajadores sobre los procesos en el control interno.

En la etapa de elaboración del informe, se dan a conocer las recomendaciones y se da seguimiento. Este es uno de los pasos más esenciales, ya que se supervisa la corrección de errores y el éxito de nuestra auditoría.

Resultados

La realización del trabajo nos permitió conocer a través del marco teórico y conceptual sobre la calidad, los tipos de calidad, así como sus características. Considerarla en la etapa de planeación permite satisfacer aquellas necesidades que los consumidores desean en los productos ya sea de manera implícitas o explícitas.

De acuerdo con el análisis documental realizado se enuncia la metodología aplicable para la realización de una Auditoría de la Calidad en el área de inventarios considerando la importancia que representa este activo en las operaciones de las empresas, de manera que puede ser utilizada como herramienta de apoyo por la administración de cualquier entidad.

Conclusiones

La implementación de la Auditoría de la Calidad coadyuva a las organizaciones a replantear la planeación estratégica y al mismo tiempo la mejora continua, esto permite que continúen siendo competitivas en un entorno globalizado, considerando además en la subsistencia los efectos de la pandemia ocasionada por el COVID-19.

Por ello, el conocer sobre este tipo de Auditoría nos da un panorama más amplio sobre la manera en que permite realizar un examen de los procesos y actividades en los inventarios de las empresas.

El presente documento expone las necesidades de información sobre el control interno en los inventarios y describe como la Auditoría de la Calidad representa un factor determinante.

Referencias

Arancibia, E., Rangel, A., & Zambrano, J. (2015). *Plan de Auditoría Operacional para optimizar la gestión de inventarios de la empresa venezolana de Coberturas, C.A. ubicada en la ciudad de Mariara estado de Carabobo*. Bárbula: Universidad de Carabobo. Recuperado el 02 de junio de 2022, de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3518/12339.pdf?sequence=3>

Carro, R., & González, D. (2008). *Administración de la Calidad Total*. Argentina: Universidad Nacional del Mar del Plata. Recuperado el 02 de junio de 2022, de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf



ANFECA

ASOCIACIÓN NACIONAL DE FACULTADES Y
ESCUELAS DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



Universidad Veracruzana

- Cienfuegos, S., Gómez, N., & Millas, Y. (2021). *Guía para la realización de las Auditorías internas de los sistemas de gestión*. Madrid: AENOR Internacional, S.A.U. Recuperado el 02 de junio de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecauv/177349>
- Flores, K., & Moscoso, T. (2020). *Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el registro de la propiedad del Cantón Cuenca*. Cuenca, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Recuperado el 04 de junio de 2022, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/18743/1/UPS-CT008769.pdf>
- Fragas, L. (s.f). *PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO DE COSTOS DE LA CALIDAD EN AUDITA S.A SUCURSAL CIENFUEGOS*. Recuperado el 07 de noviembre de 2021, de Eumed.net: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1283/calidad.html>
- Franklin, E. B. (2007). *Auditoría Administrativa: Gestión Estratégica del cambio*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Gryna, F. M., Chua, R. C., & Defeo, J. A. (1998). *Método Juran: Análisis y planeación de la calidad*. México: Mc Graw Hill.
- Lefcovich, M. (2004). *Sistema Matricial de Control Interno. Una forma eficaz de prevenir y corregir errores*. Santa Fe: El Cid Editor. Recuperado el 05 de junio de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecauv/34866>
- López, R. (2005). La Calidad Total en la empresa moderna. *Perspectivas*, 8(2), 64-81. Recuperado el 02 de junio de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda. Recuperado el 02 de junio de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecauv/114316?page=17>
- Pascal, O., Pelayo, M., Serra, D., & Casalins, M. (2010). *Introducción a la Ingeniería de la Calidad*. Lomas de Zamora, Argentina: Universidad Nacional Lomas de Zamora. Recuperado el 01 de junio de 2022, de <https://institutoi4.net/wp-content/uploads/2017/07/LIBRO-CALIDAD-1.pdf>
- Sevilla Siglo XXI S.A. (2009). *Cuaderno para emprendedores y empresarios. Gestión de la Calidad Total*. Sevilla: El Cid Editor. Recuperado el 04 de junio de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecauv/34624>
- Tapia Iturriaga, C. K., Castillo Prieto, S., & Mendoza Nigenda, S. (2019). *Fundamentos de Auditoría: aplicación practica de las Normas Internacionales de Auditoría*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Tarí, J. (2000). *Calidad Total: fuente de ventaja competitiva*. España: Universidad de Alicante. Recuperado el 02 de junio de 2022
- Vizcaíno, A., & Sepúlveda, I. (2018). *Servicio al cliente e integración del marketing mix de servicios*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara. Recuperado el 03 de junio de 2022, de https://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos_pagina/servicio_al_cliente_e_integracion_del_marketing_mix_de_servicios.pdf



CAPÍTULO III
ADMINISTRACIÓN



Intención emprendedora y percepción de las fuentes de Capital Inicial entre estudiantes universitarios en el contexto de pandemia de Covid-19

Dr. Ignacio Ortiz Betancourt, Mtra. María del Carmen Meza Téllez,
Lic. Abril Celeste Ponce Pérez

Resumen

A raíz del consenso favorable que se ha generado sobre su capacidad para impulsar el empleo y la innovación, el emprendimiento representa uno de los temas más relevantes en la agenda global. Sin embargo, se requiere una acelerada promoción de la cultura emprendedora, tarea en la cual pueden contribuir las instituciones de educación superior, además del fomento y desarrollo de competencias de negocios que coadyuven al desarrollo de proyectos, cuales, además, requieren capital inicial para pasar de la intención emprendedora al inicio de las operaciones, pues, si no se cuenta con los recursos suficientes o con el acceso a las fuentes de financiamiento adecuadas, es imposible avanzar hacia escenarios donde la cultura emprendedora se consolide como una verdadera herramienta a favor del crecimiento económico y del bienestar social. Este panorama se agravó en el contexto de la pandemia de COVID-19, por lo cual, a partir de un estudio exploratorio, apoyado en la aplicación de un instrumento de investigación, se analizó el efecto de la contingencia sanitaria en la intención emprendedora y su percepción sobre el acceso a las fuentes de capital inicial, entre una muestra de estudiantes universitarios. A partir de un estudio exploratorio, apoyado en la aplicación de un instrumento de investigación, se detectó una tendencia favorable en la intención emprendedora, pero un nmarcado desconocimiento sobre los mecanismos para obtener el capital de inicio, fuera de los recursos de familiares o amigos; además, existe una percepción negativa sobre el efecto de la pandemia en la intención emprendedora y el acceso al capital.

Palabras clave: intención emprendedora; capital inicial; competencias emprendedoras.

Introducción

Desde el inicio del siglo XXI, el emprendimiento se ha posicionado como uno de los temas centrales de la agenda internacional y, por ello, continúa siendo un tópico relevante en nuestra sociedad, pues se ha generado un consenso a favor sobre papel como mecanismo para crear empleos y nuevas empresas, por medio de las cuales se puedan cubrir necesidades sociales. Por ello, instituciones públicas y privadas se han sumado a las tareas de promover la cultura emprendedora e impulsar los proyectos que permitan materializar las habilidades de negocios.

De esta manera, se han consolidado una serie de referentes en este ámbito. entre, los que destaca el reporte anual del *Global Entrepreneurship Monitor (GEM)*, el cual se considera como el estudio más grande de su tipo, ya que muestra un panorama global sobre el estado y la evolución del emprendimiento en distintos países de los cinco continentes; en el ámbito



público, el gobierno mexicano ha estimulado la consolidación de un ecosistema emprendedor, el cual alcanzó uno de sus momentos más destacados con la creación del Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM), y, que actualmente se encuentra en una fase de transición hacia una política que se adecúe a los ejes del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024.

Con base en lo anterior, es posible revisar la evolución de esta temática en el plano nacional, a partir de estos referentes; por ejemplo, el GEM 2016-2017 presenta varios aspectos e indicadores destacados sobre lo que significa emprender en nuestro país y su impacto en el ámbito económico, entre los que destacan los siguientes: caracterizado por poseer una economía basada en la eficiencia, cuya fortaleza se hace evidente en las manufacturas; la mayor parte de los emprendedores son impulsados por las oportunidades o condiciones del mercado, más que por la necesidad o urgencia de obtener una fuente de ingresos; muchos emprenden como una decisión forzada por falta de empleo; la mayor participación es de población joven, representada por personas entre 25 y 34 años; la tasa de emprendedores establecidos en México es del 6.9%; México se ubica en el lugar 46 de 60 en cuanto a deseabilidad de ser emprendedor; el 49% de las personas considera que emprender, es una opción de carrera deseable; un 34% de los encuestados afirmó temer al fracaso; cerca del 10% de los emprendimientos en etapa temprana espera generar más de 6 empleos (GEM, 2017).

Luego, en el GEM 2017-2018, se introdujo el Índice de Espíritu Emprendedor (*Entrepreneurial Spirit Index*), cuyo estudio es esencial en este campo, y, en el cual nuestro país se ubicó en la posición 28 de 54 (GEM, 2018); desafortunadamente, dicho indicador no aparece en las ediciones siguientes, impidiendo darle un seguimiento a esta información.

Posteriormente, el *Global Entrepreneurship Monitor 2018-2019*, lanzó el Índice Nacional de Contexto Emprendedor, en el cual México obtuvo un puntaje de 5.2 sobre 10 (GEM, 2019), para el Reporte 2019-2020 bajó a 4.72 (GEM, 2020) y, para la edición 2020-2021 fue de 4.1; es decir, se observa un descenso en las condiciones del entorno para impulsar el emprendimiento.

Respecto al INADEM, este se creó durante el sexenio de Enrique Peña Nieto (2013-2018), con el propósito de acelerar los emprendimientos y *start-ups* en México, y, desapareció en el 2019, a partir de cambios en la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2019), cuyo objeto es “promover el desarrollo económico nacional a través del fomento a la creación de micro, pequeñas y medianas empresas y el apoyo para su viabilidad, productividad, competitividad y sustentabilidad. Asimismo incrementar su participación en los mercados, en un marco de crecientes encadenamientos productivos que generen mayor valor agregado nacional.”; esta decisión, se comunicó entre aquellas asociadas a los cambios en la gestión de temas estratégicos por parte del gobierno federal.

Además, la (Secretaría de Economía, 2013), destacaba que el novel instituto seguiría las siguientes líneas estratégicas: “impulsar sectores estratégicos con alto potencial de crecimiento, generación de empleo, y participación de valor agregado en las cadenas de exportación; favorecer el desarrollo regional potenciando las vocaciones productivas y las ventajas competitivas, brindando especial atención a aquellas con problemáticas sociales y económicas más sentidas y claramente detectadas; fortalecer el Ecosistema de Financiamiento de acuerdo a las



prioridades regionales y sectoriales, garantizando que llegue efectivamente a los emprendedores y a las MiPyME; y, propiciar el crecimiento basado en la innovación que genere mayor riqueza y empleo bien remunerado, así como incidir en la reconstrucción y fortalecimiento del tejido social”.

Sin embargo, la irrupción del COVID-19 a nivel global a finales de 2019 y principios de 2020, y, las medidas adoptadas durante el inicio del periodo de contingencia sanitaria para reducir los contagios, provocaron una serie de cambios en todas las actividades y ámbitos, incluyendo al emprendimiento desde sus distintas facetas o formas de abordar su estudio. Esto, toda vez que al ser un tópico tan amplio, este puede analizarse desde el actuar del sector público o las instituciones privadas, y, a su vez, desde la óptica de las instituciones de educación superior (IES), por mencionar algunos ejemplos.

A partir de un enfoque centrado en las IES, este tema puede revisarse desde el análisis de la intención emprendedora o deseo por emprender, el proceso de enseñanza o formación emprendedora, hasta los modelos de gestión o conducción de los proyectos emprendedores. Entre el gran universo emprendedor, los jóvenes universitarios representan un segmento importante, dadas las ventajas competitivas que obtienen como resultado de su formación académica; en dicho proceso, el papel de los profesores resulta fundamental, ya que son los encargados de transmitir una serie de elementos teóricos y de fomentar el desarrollo de habilidades y competencias necesarias para materializar el potencial emprendedor.

En este sentido, (Canals, 2015) señala que el papel del profesor como promotor del emprendimiento trasciende al ámbito académico, ya que los docentes de las principales escuelas de negocios a nivel global serán piezas clave para impulsar el desarrollo de las habilidades directivas que conducirán a nuevos escenarios de innovación y emprendimiento, necesarios en el escenario socioeconómico actual.

Aunado a lo anterior, el grupo (ICF GHK, 2014) afirma que el profesor emprendedor debe enfocarse en desarrollar habilidades, no en transmitir conocimientos difícilmente aplicados en la práctica; sin embargo, para que la labor de los docentes sea efectiva, éstos deben contar con experiencia emprendedora, por lo cual, los futuros profesores requieren ser formados bajo un sistema que estimule dichas competencias, fomentando la innovación y siendo capaces de transmitir este sentir a sus alumnos.

No obstante, (Espíritu, González, & Alcaraz, 2012) destacan una relación inversa entre el papel del profesor promotor del emprendimiento y el potencial emprendedor de los estudiantes; por otra parte, la población abarcada en dicho estudio señala que la falta de experiencia en el ámbito empresarial limita el alcance de sus esfuerzos, los cuales en muchas ocasiones se limitan a promover el trabajo en equipo.

Ahora bien, un aspecto esencial al pasar de la enseñanza del emprendimiento a la ejecución o materialización de las ideas es la capacidad de financiar los proyectos. En este sentido, (El Economista, 2011), destaca la importancia del análisis de los indicadores financieros al momento de evaluar la viabilidad de un negocio, y, en especial, del capital inicial, ya que una mala decisión en este rubro podría conducir al fracaso o reducir significativamente las probabilidades de éxito.



Asimismo, el financiamiento del emprendimiento se ha posicionado entre una de las estrategias de inversión más representativas en nuestro entorno, por lo cual aparecen diversos esquemas, que, por una parte, impulsan la creación de empresas o el arranque de proyectos, o, por otra, generan rendimientos, favoreciendo al entorno empresarial y al ecosistema emprendedor (El Economista, 2020).

Más aún, (López, 2022) incluye a la falta de financiamiento entre los principales detonantes del fracaso entre los emprendedores, y, de forma similar, (Meza, 2022) ubica entre las causas más recurrentes del cierre de negocios la incapacidad de acceder al capital.

Con base en lo anterior, este trabajo indaga el impacto de la pandemia de COVID-19 en la intención emprendedora y la percepción de las fuentes de capital inicial entre un grupo de estudiantes universitarios.

Marco Teórico

El estudio del emprendimiento está estrechamente ligado a la figura del empresario y a las empresas, por lo cual, sus antecedentes pueden ser diversos, en función del enfoque que se le asigne a esta temática. Por ello, en este estudio se analiza desde la óptica del papel de las IES en el proceso de formación emprendedora, las cuales, en este contexto, desempeñan un papel fundamental ya que a través de éstas se puede incidir en la formación de profesionistas inmersos en la cultura del emprendimiento y la innovación.

Sin embargo, para que éstas consigan alcanzar dicho cometido deben asimilar y conducirse bajo el modelo de universidad emprendedora, el cual, de acuerdo con (Burton, 1998), orienta sus esfuerzos al estímulo del potencial empresarial de sus estudiantes, de tal forma que sean capaces de constituirse como agentes de cambio a través de la puesta en marcha de sus proyectos; aunado a lo anterior, (Guerrero & Urbano, 2017) señalan que las universidades emprendedoras son aquellas que inciden de forma directa en el sistema nacional de innovación, el cual juega un rol esencial en la promoción del crecimiento económico y del bienestar social.

De manera similar, Konrad-Adenauer-Stiftung y el Programa Regional de Políticas Sociales para América Latina (KAS & SOPLA, 2016) destacan la importancia del emprendimiento y de la innovación de cara al proceso de recuperación económica de América Latina, en el cual la educación superior representa uno de sus principales mecanismos de promoción. Sólo así será posible avanzar de un escenario dominado por economías guiadas por la eficiencia a otro donde el carácter distintivo es la innovación, tal como ya lo apuntalaba el GEM desde el 2010 (GEM, 2010).

A pesar del papel del emprendimiento como mecanismo promotor del empleo y detonante de la innovación, motivo por el cual instituciones públicas y privadas han impulsado la creación de programas para promover la cultura emprendedora, América Latina aún muestra rezagos en esta materia en comparación con países industrializados y economías asiáticas emergentes (Llisterri & García-Alba, 2008).

Aunado a lo anterior, (Lederman, Messina, Pienknagura, & Rigolini, 2014) destacan que el emprendimiento en la región presenta un cuadro poco favorecedor donde prevalece la tendencia hacia la creación de una gran cantidad de empresas con un bajo nivel de innovación. Lo anterior, se evidencia a través de tres aspectos fundamentales: baja inversión en investigación y desarrollo empresarial, escaso registro de patentes y poca difusión e implementación de buenas prácticas internacionales a favor de la gestión del emprendimiento.

Acerca de las causas que han provocado este escenario, (Fuentelsaz & González, 2015) afirman que la debilidad de las instituciones y la escasa calidad de los proyectos emprendedores son dos de los principales factores que han conducido al fracaso de un considerable porcentaje de emprendimientos. Lo anterior impide que América Latina cuente con un ecosistema regional de emprendimientos de alto impacto, los cuales, de acuerdo con (Hidalgo, Kamiya, & Reyes, 2014), son los principales conductores del crecimiento económico y contribuyen directamente a la creación de empleos formales de calidad.

Metodología

El presente es un estudio de carácter exploratorio, ya que se analiza un tema poco analizado en el contexto local, el cual puede servir de base para futuros trabajos. Respecto a su temporalidad, es de tipo transversal, pues la información se recopiló durante los meses agosto y septiembre del presente. Además, dada las características de los datos obtenidos, este trabajo se encuadra bajo el paradigma cuantitativo, haciendo uso de estadísticas descriptivas, a partir de las cuales se pretende vislumbrar la temática desde una perspectiva general, el cual sienta las bases para trabajos posteriores, tanto en los niveles de licenciatura como de posgrado, fortaleciendo el estudio de este tópico.

En cuanto a la población, debido al gran universo de sujetos que podrían ser abordados, se estableció una meta mínima de 50 estudiantes, con base en la técnica de muestreo no probabilístico, por cuota. El ámbito de aplicación, corresponde a una facultad del área económico-administrativa, adscrita a una universidad pública estatal del sureste mexicano, perteneciente a redes y organismos nacionales e internacionales.

Posteriormente, se diseñó un instrumento de investigación de 16 ítems, dividido en tres secciones: a) características generales (4 ítems), b) intención emprendedora (7 ítems), y, c) fuentes de capital inicial (5 ítems). A continuación, la Tabla 1 muestra la composición de cada apartado:

Tabla 1.

Instrumento de investigación

| | | | | | | | | |
|---|--|--|------------------------|---|---|---|---|---|
| a) Características generales | | | | | | | | |
| 1.-Edad: | | | 2.-Programa educativo: | | | | | |
| 3.- Sexo: | | | 4.- Periodo en curso: | | | | | |
| b) Intención emprendedora: sólo seccione la respuesta con la que más se identifique. | | | | | | | | |
| Valor: 1 totalmente en desacuerdo; 5 totalmente de acuerdo. | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.- El emprendimiento es una opción atractiva para mi futuro laboral | | | | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 6.- Me considero una persona emprendedora, que asume retos | | | | | |
| 7.- Al culminar mis estudios, el emprendimiento es mi primera opción | | | | | |
| 8.- Emprender es una de mis prioridades | | | | | |
| 9.- Estoy dispuesto a asumir riesgos, con tal de convertirme en emprendedor | | | | | |
| 10.- Mi deseo por emprender ha crecido a medida que conozco más del tema | | | | | |
| 11.- La contingencia sanitaria ha disminuido mi intención de emprender | | | | | |
| c) Fuentes de capital inicial: sólo seccione una respuesta para cada ítem. | | | | | |
| 12.- Tengo claro cómo financiar mi proyecto emprendedor a) Si b) No | | | | | |
| 13.- Mi primera opción es: a) Recursos propios b) Familiares o amigos c) Financiamiento d) Otro | | | | | |
| 14.- Conozco al menos dos fuentes privadas de financiamiento a emprendedores a) Si b) No | | | | | |
| 15.- Conozco al menos dos fuentes públicas de financiamiento a emprendedores a) Si b) No | | | | | |
| 16.- Considero que el financiamiento es más escaso, luego de la pandemia a) Si b) No c) No sé | | | | | |

La aplicación del instrumento se realizó de forma presencial, toda vez que a partir de agosto del presente se reanudaron en su totalidad las actividades académicas en las instalaciones universitarias. Se consideraron alumnos de cualquiera de los siguientes programas educativos: Administración, Administración Turística, Sistemas Computacionales Administrativos, Logística Internacional y Aduanas. Como criterio de inclusión, sólo se aplicó a aquellos que cursaran al menos el quinto periodo, ya que, con dicho avance, habrían cubierto experiencias educativas directamente vinculadas al emprendimiento. Se lograron obtener 86 respuestas, cuyos resultados se revisan a continuación.

Resultado

Comenzando por los aspectos generales, el 43% de los encuestados fue del sexo masculino y el 57% femenino, la edad con mayor frecuencia 21 años y el periodo más recurrente fue el séptimo. En cuanto a la distribución por programa educativo, el 37% pertenece al de Administración, 31% Administración Turística, 13% Sistemas Computacionales Administrativos y el 19% restante a Logística Internacional y Aduanas.

Respecto a la sección que indaga sobre la intención emprendedora, se observa lo siguiente: el 42% de los encuestados mostraron una actitud positiva al considerar al emprendimiento como una opción atractiva para su futuro laboral (28% de acuerdo y 14% totalmente de acuerdo); un 47% se considera como una persona emprendedora que asume retos (31% de acuerdo y 16% totalmente de acuerdo); el 40% considera al emprendimiento como su primera opción al culminar sus estudios universitarios (29% de acuerdo y 11% totalmente de acuerdo); un 35% afirma que emprender es una de sus prioridades (21% de acuerdo y 14% totalmente de acuerdo); el 36% está dispuesto a asumir los riesgos necesarios para convertirse en emprendedor (20% de acuerdo y 16% totalmente de acuerdo); un 47% señala que su deseo por emprender ha crecido a medida que ha conocido más del tema (26% de acuerdo y 21% totalmente de acuerdo); y, finalmente, el 40% señala que la pandemia de COVID-19 ha reducido su deseo por emprender (19% de acuerdo y 21% totalmente de acuerdo).



Vale la pena destacar que las respuestas neutrales en este apartado, en promedio, fueron del 25%, lo cual, indica un porcentaje significativo de indecisión al momento de emitir sus respuestas, siendo el ítem 7 “Al culminar mis estudios, el emprendimiento es mi primera opción” el más elevado, con un 36%. No obstante, si se analizan los promedios por tipo de respuesta, se observa una tendencia favorable entre los encuestados, pues las respuestas en el rango “en desacuerdo” a “totalmente en desacuerdo”, fueron en promedio del 34%, y, las del rango “de acuerdo” a “totalmente de acuerdo” promediaron el 41%.

En cuanto a las fuentes de capital inicial, el 73% de los sujetos indicó no tener claro cómo financiar su proyecto emprendedor; en lo que se refiere a las fuentes de capital inicial, la respuesta más popular fue a través de recursos de familiares o amigos con un 71%, el 13% con recursos propios, 12% con financiamiento tradicional y el 5% por otros mecanismos. Al ser indagados sobre las opciones o alternativas por sector, el 91% señaló no conocer al menos dos fuentes privadas de financiamiento y sólo el 17% afirmó conocer al menos dos del sector privado (83% las desconocen).

Conclusiones

El desarrollo de este trabajo permitió indagar sobre una temática escasamente abordada en el entorno local, desde la perspectiva de la intención emprendedora y las fuentes de capital inicial, en el contexto de contingencia sanitaria. El análisis de los resultados permite detectar una tendencia favorable en la intención emprendedora, pero un marcado desconocimiento sobre los mecanismos para obtener el capital de inicio, fuera de los recursos de familiares o amigos; además, existe una percepción negativa sobre el efecto de la pandemia en la intención emprendedora y el acceso al capital. Lo anterior, representa información valiosa para el desarrollo de nuevas investigaciones, por lo cual se recomienda replicar el instrumento en una muestra más amplia, y, entre estudiantes de distintas áreas académicas, con el fin de enriquecer el análisis y, así, contar con elementos que coadyuven al diseño de programas institucionales que estimulen el emprendimiento y fortalezcan el conocimiento de los mecanismos de financiamiento, públicos y privados, que permitan la creación de empresas entre los miembros de nuestra comunidad, y, la sociedad en general.

Referencias

- Burton, R. C. (1998). *Creating Entrepreneurial Universities: Organizational Pathways of Transformation*. Pergamon.
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2019). *LEY PARA EL DESARROLLO DE LA COMPETITIVIDAD DE LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA*. Obtenido de https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/247_130819.pdf
- Canals, J. (2015). *Shaping Entrepreneurial Mindsets*. Palgrave Mcmillan. Obtenido de IESE Business School.



El Economista. (09 de Mayo de 2011). La importancia de la inversión inicial. *El Economista*. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/el-empresario/La-importancia-de-la-inversion-inicial-20110509-0192.html>

El Economista. (22 de Octubre de 2020). Fondos de Capital, una opción para consolidar tu emprendimiento. *El Economista*. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/el-empresario/Fondos-de-Capital-una-opcion-para-consolidar-tu-emprendimiento--20201022-0167.html>

Espíritu, R., González, R., & Alcaraz, E. (2012). Desarrollo de competencias emprendedoras: Un análisis explicativo con estudiantes universitarios. *Cuaderno de estudios empresariales*, 22, 29-53.

Fuentelsaz, L., & González, C. (2015). El fracaso emprendedor a través de las instituciones y la calidad del emprendimiento. *Universia Business Review*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43341001004>

GEM. (2010). *Global Report 2010*. GEM. Obtenido de www.gemconsortium.org/report/47109

GEM. (2017). *Global Entrepreneurship Monitor 2016-2017*. Obtenido de *Global Report 2016*: <http://www.gemconsortium.org/report/49480>

GEM. (2018). *Global Entrepreneurship Monitor 2017-2018*. GEM. Obtenido de <https://www.gemconsortium.org/report>

GEM. (2019). *Global Entrepreneurship Monitor 2018-2019*. GEM. Obtenido de <https://www.gemconsortium.org/report/gem-2018-2019-global-report>

GEM. (2020). *Global Entrepreneurship Monitor*. GEM. Obtenido de <https://www.gemconsortium.org/report>

Guerrero, M., & Urbano, D. (2017). Emprendimiento e Innovación: realidades y retos de las universidades españolas. *Economía industrial*.

Hidalgo, G., Kamiya, M., & Reyes, M. (2014).). *Emprendimientos dinámicos en América Latina. Avances en prácticas y políticas*. CAF Banco de Desarrollo de América Latina. Obtenido de https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/371/emprendimientos_dinamicos_america_latina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ICF GHK. (2014). *Educación en emprendimiento. Guía del educador. Unidad Emprendimiento 2020*. Dirección General de Empresa e Industria. Comisión Europea. Obtenido de https://orientacion.educarex.es/images/Guide_Entrepreneurship-Education_2014_ES.pdf

KAS & SOPLA. (2016). *La fuerza de la innovación y el emprendimiento ¿Es probable que Latinoamérica se suba al carro de las sociedades del conocimiento?* Konrad-Adenauer-Stiftung e.V.

Lederman, D., Messina, J., Pienknagura, S., & Rigolini, J. (2014). *El emprendimiento en América Latina: muchas empresas y poca innovación. Resumen*. Banco Mundial. Obtenido de



ANFECA

ASOCIACIÓN NACIONAL DE FACULTADES Y
ESCUELAS DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



Universidad Veracruzana

https://www.worldbank.org/content/dam/Worldbank/document/LAC/EmprendimientoAmericanaLatina_resumen.pdf

Llisterri, J., & García-Alba, J. (2008). *HGSMEs in Latin American Emerging Economies*. Inter American Development Bank. Obtenido de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/2055/High%20Growth%20SMEs%20in%20Latin%20American%20Emerging%20Economies.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, E. (18 de Mayo de 2022). Falta de liquidez, el enemigo mortal de emprendedores mexicanos. *El Economista*. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/el-empresario/Falta-de-liquidez-el-enemigo-mortal-de-emprendedores-mexicanos-20220518-0174.html>

Meza, E. (08 de Abril de 2022). Tribal lanza fondo para impulsar a startups en etapas tempranas. *El Economista*. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/el-empresario/Tribal-lanza-fondo-para-impulsar-a-startups-en-etapas-tempranas-20220408-0077.html>

Secretaría de Economía. (14 de Enero de 2013). *Gobierno de México*. Obtenido de Pública la Secretaría de Economía decreto para la creación del Instituto Nacional del Emprendedor: <https://www.gob.mx/se/prensa/publica-la-secretaria-de-economia-decreto-para-la-creacion-del-instituto-nacional-del-emprendedor>

Los obstáculos inherentes a la internacionalización: Evidencia de las Pymes Mexicanas

Afonso Vagarecha Cabiço Muibo, Salvador Neme Calacich, Germán Martínez Prats

Resumen

En un entorno donde la globalización juega un rol clave en los vínculos comerciales y económicos, las pequeñas y medianas empresas (pymes) deben ser capaces de lograr la sostenibilidad buscando una nueva posición estratégica a través de la internacionalización. Si bien la integración global trae ventajas, la eliminación de los escollos a la internacionalización hace que las pymes sean más impetuosas y versátiles en sus procedimientos y procesos operativos. El artículo hace una importante aportación a la literatura sobre internacionalización, considerando las pymes como columna vertebral de la economía mexicana y analizando los principales obstáculos que enfrentan para su ingreso a los mercados internacionales. Metodológicamente, la investigación se desarrolló mediante una revisión exhaustiva de la literatura relacionada con el tema estudiado. Los resultados de la investigación mostraron que el acceso de las pymes mexicanas a los mercados extranjeros se ve afectado por problemas relacionados con la financiación, la logística, la documentación de exportación, la falta de experiencia en actividades internacionales, la falta de asistencia gubernamental a la exportación, los obstáculos arancelarios y no arancelarios, las complicadas regulaciones extranjeras, la falta de estrategias empresariales claras, la insuficiente formación de los directivos en materia de gestión, los gravosos procedimientos aduaneros, el retraso tecnológico y la participación de la familia en la gestión de la empresa. Por lo tanto, la tipificación de los inconvenientes inherentes a la internacionalización de las pymes mexicanas podría considerarse como una decisión crucial para promover acciones concretas en materia de políticas públicas enfocadas a la generación de empleo, competitividad, innovación además de lineamientos internos dirigidos al desarrollo empresarial.

Palabras clave: Obstáculos a la internacionalización, internacionalización, pymes mexicanas.

Introducción

Las pequeñas y medianas empresas (pymes) aportan casi el 50% del producto interior bruto (PIB) y son la columna vertebral de la economía mexicana, desempeñando un importante papel en el crecimiento económico, las exportaciones y la generación de empleo (INEGI, 2020). En consecuencia, sus actividades, tanto en el ámbito interno como externo, están íntimamente asociadas al desempeño del país. Dentro del universo de empresas en México, las pymes representan el 98%, son alrededor de 4.1 millones, 40 mil de las cuales exportan y contribuyen con el 7.6% de las exportaciones nacionales, y aportan el 78% de los empleos formales. Por ello, el gobierno mexicano con base en su Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 pone gran énfasis en mejorar la competitividad, el crecimiento sostenible, el desempeño y la internacionalización de este sector empresarial.



La internacionalización es un fenómeno que se compone de la exportación, las actividades de comercio exterior, la agrupación y la colaboración transfronterizas, el establecimiento de filiales, sucursales y empresas conjuntas, y a través del cual la empresa amplía sus actividades comerciales y el comercio en diferentes zonas geográficas (Mendy y Rahman, 2019). Este fenómeno viene acompañado de muchas ventajas tanto para las empresas como para el país en su conjunto. En las economías emergentes las pymes están sujetas a obstáculos internos y externos (Marinova y Marinov, 2017) que hacen que su población en la actividad transfronteriza sea relativamente baja en comparación con las naciones desarrolladas. Si bien continúan siendo predominantes para las distintas economías emergentes; las pymes mexicanas se encuentran entre las que experimentan la mayor mortalidad debido a los impactos de las crisis económicas, la falta de personal calificado y la ausencia de gobierno corporativo, así como diversos factores que impactan su desarrollo internacional (Aguñaga, 2020). Esta situación se produce generalmente por la incapacidad de hacer frente a la competencia global y al entorno cambiante, lo que obliga a las pymes a innovar para seguir el ritmo del cambio.

La literatura sobre negocios internacionales evidencia varios estudios sobre la influencia de la internacionalización en el desempeño y la competitividad de las empresas. Para algunas pymes, las operaciones internacionales pueden conducir a un mejor desempeño, lo que puede ayudar a cambiar y mejorar las vías, los modos y los patrones de internacionalización (Ivanova y Kolarov, 2020), mientras que para otras es mejor permanecer en el ámbito local y operar únicamente en el mercado regional (D'Angelo et al., 2013). De un modo opuesto, Jin y Cho (2018) alientan a las pymes a internacionalizarse, ya que este proceso se traduce en un aumento de las exportaciones, la rentabilidad y las ventas, por lo que el desempeño empresarial aumenta con una mayor participación en los mercados extranjeros. Sin embargo, la internacionalización no es un proceso exento de retos y obstáculos, sobre todo para las pymes, que suelen operar con recursos escasos y capacidades limitadas en comparación con las grandes empresas (Andres et al., 2022). El estudio de los obstáculos a la internacionalización es importante porque puede ayudar a comprender mejor por qué algunas empresas fracasan o por qué no son capaces de tener éxito en los mercados extranjeros (Liñán et al., 2020). También puede conducir a la reducción del efecto negativo de estos obstáculos y, por tanto, a la mejora del desempeño de exportación de la empresa o de su propensión a exportar.

Por lo tanto, la mitigación de los obstáculos a la internacionalización se ha convertido en una cuestión clave para determinar el éxito en los mercados extranjeros, ya que las pymes están intrínsecamente ligadas a las responsabilidades de la novedad, la pequeñez y la extranjería (Burhanuddin et al., 2009). Sin embargo, hay muchas empresas emprendedoras que siguen siendo reacias a vender su producción en los mercados internacionales debido a su pequeño tamaño y a las limitaciones de recursos. Estas dificultades han afectado invariablemente a la capacidad de las pymes de las naciones en desarrollo para competir en el mercado internacional (Rahman et al., 2017).

Este artículo tiene como objetivo: (1) sintetizar la literatura existente sobre los obstáculos a la internacionalización de las pymes mexicanas y (2) servir de plataforma para futuras investigaciones en el campo de la internacionalización de las pymes en México. La investigación se desarrolló a través de una exhaustiva búsqueda bibliográfica para reunir los artículos esenciales; y está estructurada de la siguiente manera: en primer lugar, se ofrece una visión general

de la bibliografía seleccionada sobre el tema, seguida de una descripción de la metodología de la investigación, luego se presentan los resultados y la discusión, y finalmente se expone la conclusión.

Marco Teórico

Las pymes son definidas de forma diferente por los distintos organismos gubernamentales, con distintas repercusiones en relación con la normativa (Mazzarol y Reboud, 2020); pero conceptualmente constituyen la mayoría de las empresas de las economías pequeñas, a menudo de propiedad familiar o dirigidas por un solo propietario, con relativamente pocos empleados y sin amplias conexiones con los mercados y el comercio internacional (OECD, 2021). En México, el término pymes se utiliza para definir entidades empíricas, financiadas, organizadas y administradas por sus propietario (Fischer y Espejo, 2016); lo anterior incluye la escala de negocios por industria, la facturación anual y el número de empleados de la empresa. Según DOF (2017) la clasificación de estas empresas en México es la siguiente: (1) microempresas con 10 o menos empleados y una facturación anual inferior a 4 millones de pesos; (2) pequeñas empresas con 10 a 50 empleados, con una facturación anual de entre 4 y 100 millones de pesos; y (3) medianas empresas con 50 a 250 empleados, con una facturación anual de entre 100 y 250 millones de pesos.

Kraus et al. (2017) argumentan que la internacionalización es una estrategia de crecimiento común para las pymes. Sin embargo, las pymes suelen enfrentarse a varios obstáculos para la internacionalización, como un enfoque centrado en el producto, limitaciones de recursos, falta de conocimiento del mercado y la mentalidad tradicional de los empresarios y los directivos (Galdino et al., 2019). Por lo tanto, la internacionalización puede entenderse como un proceso de decisión complejo y multidimensional. Por ello, es esencial que las empresas y los responsables políticos traten de promover una mayor integración de las pymes en los mercados globales (González y Sorescu, 2019).

Varios estudios se han centrado en los obstáculos a la internacionalización (Altnaa y Iván, 2021; Nurfarida et al., 2022; Prasanthi y Rao, 2019; Toulova et al., 2015). Los obstáculos a la internacionalización pueden clasificarse en cinco áreas: financiera, de gestión, basada en el mercado (incluidos los mercados nacionales e internacionales), específica del sector y específica de la empresa. Se reconoce ampliamente que los obstáculos a la internacionalización pueden existir en cada etapa del proceso de internacionalización y en todo tipo de empresas, ya sean multinacionales o pequeñas empresas (Ntokopoulou et al., 2018). Además, la percepción de obstáculos puede variar en intensidad dependiendo del nivel de internacionalización de cada empresa (Katsikeas y Morgan, 1994; Shaw y Darroch, 2004).

Independientemente de las motivaciones, las pymes pueden encontrar muchos obstáculos para entrar en los mercados extranjeros. Según Leonidou (1995, p. 31) los obstáculos a la internacionalización pueden definirse como “limitaciones actitudinales, estructurales, operativas o de otra índole que impiden a las empresas tomar la decisión de iniciar, desarrollar o mantener una actividad en mercados extranjeros”. Arteaga-Ortiz y Fernández-Ortiz (2010) intentan ofrecer una visión general de los obstáculos a la internacionalización; basándose en

su revisión de la literatura y la investigación empírica, crean un marco para el estudio de los obstáculos. Los autores dividen los obstáculos a la internacionalización en cuatro categorías: relacionados con el conocimiento, con los recursos y los procedimientos de gestión, y con los obstáculos exógenos.

El modelo de obstáculos a la internacionalización ampliamente adoptado por diferentes investigadores es el de Leonidou (2004) y posteriormente el de Kahiya (2013), quienes presentan una clasificación más detallada y los dividen en dos grupos: externos e internos. Según ellos, los obstáculos externos son aquellos que surgen de los mercados nacionales o extranjeros en los que opera la empresa e incluyen especialmente los de procedimiento, gubernamentales y ambientales, así como los asociados a clientes o competidores extranjeros, y los relacionados con el sector industrial en que opera la empresa. Los obstáculos internos son los relacionados con los recursos y las capacidades de la empresa y el enfoque de la exportación. Por lo tanto, incluyen impedimentos de marketing, operativos, informativos y de conocimiento.

Tabla 13

Obstáculos a la Internacionalización de las Pymes

| Autor(es) | País | Obstáculos |
|--|----------------------|---|
| Soares y Silva (2022) | Brasil | Internos: Funcionalidad; Precio y Producto. Externos: Restricciones Económicas y Gubernamentales. |
| Nurfarida et al. (2022) | Indonesia | Internos: Recursos humanos, Calidad del producto y recursos Financieros; Fortaleza de los recursos y Competencia del propietario-gerente. Externos: Entorno empresarial, Gubernamental y Sociocultural. |
| Mataveli et al. (2022) | Brasil | Obstáculo de capital humano, cultural, producto, administrativo (burocrático y arancelario) y financiero. |
| Mendy et al. (2021) | Nigeria | Obstáculos físicos y geográficos (o de ubicación); Legales y Reglamentarios. |
| Chandra et al. (2020) | Países en desarrollo | Interno: Capital humano; Capacidad de gestión; Calidad del producto y Pobreza de recursos. Externo: Condiciones del mercado; Riesgo de tipo de cambio y transaccional; Gobierno y Socioculturales. |
| López Rizzo y Pinot de Villechenon (2020) | Latinoamérica | Percibidos en el cerco 1: Financiero; Falta de tiempo y de personal cualificado y Calidad del producto o servicio. Percibidos en el cerco 2: Costos de transporte y administrativos; Apoyo público; Entorno macroeconómico local y paridad cambiaria. Percibidos en el cerco 3: Entorno macroeconómico; Marco regulatorio; Distancia geográfica; Distancias culturales y dificultades lingüística. |
| Fonseca-Feris y Fleitas-Alvarez (2020) | Paraguay | Costos de información; Falta de fondos; Desconocimiento de las normas nacionales e internacionales; Falta de alfabetización tecnológica de los empresarios y; Bajos ingresos y remuneración de los trabajadores de las pymes |
| Revindo et al. (2019) | Indonesia | Arancelarios y no arancelarios; Recursos humanos e información; Procesal; Entorno distributivo y empresarial. |



| | | |
|----------------------------|---------------|---|
| Hasim et al. (2018) | Malasia | Falta de conocimiento del mercado; Incapacidad para comprender los deseos y necesidades de los clientes extranjeros. |
| Revindo (2017) | Indonesia | Alto riesgo; Financiero; Fluctuaciones económicas en los mercados de destino de las pymes. |
| Roy et al. (2016) | India | Externo: Gubernamental; económico y político; Procesal; Divisa; Tareas y socioculturales. Interno: Gerencial; Informativo; Financiero y Mercadotecnia. |
| Omer et al. (2015) | África | Falta de capital suficiente y habilidades de marketing internacional; Información imperfecta del mercado extranjero; Mala tecnología; Marcos legales y regulatorios ineficientes; Políticas gubernamentales ineficientes; Barreras a la exportación (por ejemplo, aranceles elevados); Diferencias culturales; Dura competencia en los mercados internacionales; Infraestructura deficiente; y Mercados de insumos y productos cada vez más volátiles |
| Gardó et al. (2015) | España | Endógeno: Formación y profesionalización de los recursos humanos; modelo de negocio y Recursos financieros. Exógeno: Procedimientos; Comunicación; Prácticas comerciales extranjeras y Lenguaje verbal/no verbal. |
| Kahiya (2013) | Nueva Zelanda | Interno: relacionado con los recursos; administración; mercado y conocimiento. Externo: Mercado interno; Mercado anfitrión y Nivel industrial. |

Nota. Elaborado por el autor a partir de una revisión de la literatura.

Materiales y métodos

Esta investigación se basó únicamente en una revisión exhaustiva de la literatura que abarca los estudios relacionados con los obstáculos a la internacionalización en las pymes. Para el desarrollo de la premisa teórica, los hallazgos y la discusión, se utilizó el método analítico-sintético como apoyo a la recopilación, organización de la información y revisión bibliográfica relacionada con el tema investigado. Se utilizaron dos criterios de elegibilidad para seleccionar artículos y estudios relevantes para esta investigación: (1) artículos, tesis y otros estudios sobre los obstáculos a la internacionalización en las pymes publicados o no en revistas, libros y actas de congresos; (2) datos, documentos y estudios de casos conceptuales, empíricos, metodológicos o de metaanálisis. Se han utilizado bases de datos como Science Direct, Google Scholar, Emerald, Wiley Online Library, Scopus, Elsevier y Springer Link para el diseño del marco teórico, los resultados y la discusión. El proceso de búsqueda de información se realizó en portugués, español e inglés, utilizando palabras clave como obstáculos a la internacionalización, internacionalización y pymes mexicanas.

Resultado y discusión

Si bien ha habido un impulso relativamente fuerte por parte del gobierno mexicano para que las pymes se internacionalicen, específicamente en términos de iniciativas relacionadas con la mejora de la eficiencia, la educación de procesos, las oportunidades de exportación, la innovación y el diseño (Álvarez, 2014), parece que sus esfuerzos no han sido efectivos. Además, las pymes mexicanas están excesivamente enfocadas al mercado interno, incluso a nivel local, con poca presencia internacional; y sólo generan el 9% del valor total de las exportaciones (Perón y Merlo, 2017). Entre las razones que limitan la presencia internacional de las pymes mexicanas, la OECD (2022) destaca las siguientes: 1) falta de habilidades y conocimientos técnicos empresariales esenciales; 2) el desconocimiento del comercio y los mercados internacionales; 3) los obstáculos no arancelarios, las regulaciones y los procedimientos para el comercio transfronterizo; y 4) el acceso limitado a la financiación, especialmente a la financiación comercial. A causa de lo que antes se ha señalado, cuanto más pequeña sea la empresa, más difícil será su participación en el comercio internacional.

La internacionalización genera numerosos beneficios para las pymes, como el aumento de las ventas, nuevos mercados y oportunidades, el refuerzo de la competitividad y, en definitiva, proporciona una ventaja competitiva sostenible para las empresas (Martins et al., 2021). Por otro lado, están los elementos que inhiben a las pymes alcanzar el éxito en las actividades internacionales y que pueden ser muy diferentes (desde el punto de vista de los individuos y de las instituciones), denominados obstáculos a la internacionalización. En México, se han realizado varios estudios recientes sobre los obstáculos a la internacionalización de las pymes (véase la Tabla 2).

Tabla **14**
Estudios sobre Obstáculos a la Internacionalización de las PyMEs Mexicanas (2016-2022)

| Tema | Autor (es) | Ubicación | Tipo | UM |
|--|---|-----------|------|----------|
| Oportunidades y retos para las pymes mexicanas en su proceso de internacionalización | Hernández Chávez (2022) | México | ENE | pymes |
| La internacionalización de la empresa y el limitado aprovechamiento del Acuerdo Comercial Alianza del Pacífico. El caso de las empresas exportadoras de Sinaloa | Becerra-Pérez y Sánchez-Meléndez (2021) | Sinaloa | EE | 23 pymes |
| Capital social e internacionalización de las pymes familiares de Campeche, México: un análisis cualitativo comparativo | Salazar Cámara et al. (2021) | Campeche | EE | 7 pymes |
| La internacionalización de las pymes; evidencia de la industria mexicana del calzado de cuero | Cisneros-Reyes et al. (2020) | México | ENE | 21 pymes |

| | | | | |
|--|------------------------------|-----------|-----|--|
| Internacionalización de las pequeñas y medianas empresas industriales en un país emergente | Ibarra-Morales et al. (2020) | México | EE | 96 pymes |
| Retos y oportunidades en el proceso de internacionalización de las pymes mexicanas (2000-2016) | León (2019) | México | ENE | pymes |
| Barreras a la Internacionalización de las Pymes Mexicanas en el Marco de la Cooperación Internacional | Maldonado Ruíz (2018) | México | ENE | pymes |
| La situación de las pymes en México y los retos de sus empresarios | Castillo et al. (2018) | México | ENE | pymes |
| Las pequeñas y medianas empresas mexicanas: 6 decisiones que toman y que elevan los costos de su internacionalización | Acua Popocatl et al. (2018) | México | ENE | 4 asesores para pymes en procedimientos de exportación e importación y 1 gestor de pymes |
| Obstáculos para la internacionalización de las Pequeñas y Medianas Empresas mexicanas | Ibarra Zavala et al. (2017) | México | ENE | pymes |
| Inhibidores de la exportación en la primera etapa del proceso de internacionalización: Evidencia de México | García (2016) | Michoacán | EE | 262 pymes |

Nota. EE: estudio empírico; ENE: estudio no empírico; UM: unidad de muestra. Elaboración propia.

Ibarra Zavala et al. (2017) analizan los obstáculos a los que se enfrentan las pymes mexicanas en el desarrollo de sus actividades hacia la internacionalización y destacan los siguientes: procedimientos aduaneros onerosos que se les aplican, obstáculos para tramitar pagos internacionales, regulaciones extranjeras onerosas e impuestos a pagar en el extranjero. Por otra parte, Maldonado Ruíz (2018) busca identificar los obstáculos que más impactan a las pymes mexicanas en su proceso de internacionalización en el ámbito de la Cooperación Internacional, postulando que los derechos de propiedad intelectual se convierten en obstáculos para la internacionalización cuando las pymes no pueden obtener el registro de una marca, un modelo de utilidad, una patente o el derecho de autor de una obra. Por lo tanto, los elevados costos que conlleva la obtención de estos derechos y garantías se traducen en gastos muy elevados para muchas pymes y repercuten negativamente en su competitividad internacional.

Las pymes mexicanas también se ven afectadas por las trabas burocráticas o los costos de transacción al ingresar a los mercados internacionales. De acuerdo con Acua Popocatl et al.

(2018) se puede evidenciar el registro ante el Sistema de Administración Tributaria (SAT) con una actividad económica diferente a la real; la abstención de registrarse en un sector que corresponda a su red de actividades; la solicitud de asesoría legal de bajo costo que en ocasiones compromete sus actividades y la falta de capacitación temprana de sus directivos. Por lo tanto, se espera que el desempeño empresarial se vea afectado por los desafíos y los altos costos de la internacionalización (Jung et al., 2016).

García (2016) identifica los inhibidores de la exportación en la primera etapa del proceso de internacionalización de las pymes del estado de Michoacán, México. Las constataciones muestran que la falta de información sobre las agencias gubernamentales que intervienen en el proceso de exportación, el desconocimiento de los apoyos gubernamentales para las empresas que pretenden exportar, la falta de información sobre los acuerdos internacionales de México y la falta de información sobre el procedimiento de exportación son los inhibidores de la exportación con mayor impacto en las pymes. Entre varios factores que generan una débil internacionalización de las pymes mexicanas, Castillo et al. (2018) destacan la falta de vocación exportadora, la falta de espíritu emprendedor y la prevalencia de una cultura empresarial conformista y conservadora.

En su estudio sobre los retos y oportunidades en el proceso de internacionalización de las pymes mexicanas, León (2019) aclara que el proceso de globalización, la ausencia de una cultura organizacional, la falta de estrategias empresariales, la falta de incentivos para los empleados, la insuficiente preparación de los directivos, el mal manejo de la información, la escasa delegación de tareas, el desconocimiento de los programas de promoción de las pymes y la falta de experiencia de los empresarios representan los elementos que dificultan la internacionalización de estas empresas. De manera similar, Ali y Shamsuddoha (2014) encuentran que los recursos insuficientes o inexistentes, la falta de experiencia y habilidades empresariales/administrativas efectivas son en gran parte responsables de los desafíos que afectan el desempeño de la mayoría de las pymes en los mercados internacionales de los países en desarrollo, incluidas las de México.

Los más de 12 acuerdos comerciales que México ha firmado con 46 países del mundo representan una ventaja comercial para sus empresas, especialmente las pymes. Becerra-Pérez y Sánchez-Meléndez (2021) en su estudio muestran que el limitado uso de los acuerdos comerciales, especialmente el Acuerdo Comercial de la Alianza del Pacífico (AP), dado su desconocimiento y falta de promoción gubernamental, se han convertido en obstáculos para la internacionalización de las pymes de Sinaloa. Por otra parte, Ibarra-Morales et al. (2020) en su estudio busca promover la internacionalización de las pymes a través de la implementación de factores clave que les ayuden a incrementar sus exportaciones en el contexto de un país emergente (México). Los resultados indican que la innovación tiene una relación positiva, mientras que el precio del producto tiene una relación negativa con la internacionalización de las pymes, mostrando que existe la posibilidad de sobreestimar el papel de ambas variables en el desempeño exportador de las pymes, al menos en el contexto mexicano.

Cisneros-Reyes et al. (2020) analizan la internacionalización de las pymes de la industria mexicana del calzado de cuero; los resultados de su investigación sugieren que la internacionalización sólo se concibe en términos de importaciones y exportaciones y que los esfuerzos se



realizan únicamente en esas etapas, aunque las pymes puedan obtener un gran beneficio del resto del intercambio de internacionalización (inversión extranjera directa, subcontratación internacional y cooperación técnica). Este comportamiento puede deberse a algunos factores como: (1) el nivel relativamente bajo de competitividad de las empresas mexicanas en la industria global, (2) la falta de *know-how* y (3) la visión de los propietarios y directivos de las empresas.

Desde otra perspectiva, Salazar Cámara et al. (2021) estudian la internacionalización de las pymes familiares en Campeche, México. Los autores destacan que la vinculación es un elemento determinante para la internacionalización de las empresas; y evidencian en sus hallazgos que la internacionalización de las empresas analizadas se ve obstaculizada por la falta de emprendimiento internacional, la presencia de la familia en la gestión empresarial y la falta de vinculación vertical. Así, entre los diversos factores que afectan y dificultan la competitividad internacional de las pymes familiares; La participación masiva de las familias en las actividades de gestión tiene un efecto negativo en su capacidad de innovación y, por tanto, en su desempeño (Sun et al., 2022).

Hernández Chávez (2022) distingue los retos de la internacionalización de las pymes mexicanas en internos y externos. Entre los obstáculos internos se encuentran la falta de financiamiento, la falta de conocimiento del mercado, el plan de negocios no rentable, la falta de historial crediticio, la falta de registro de la propiedad intelectual, la falta de personal calificado, la falta de innovación en procesos y productos. Por el lado de los inhibidores externos, se destaca la falta de apoyo público a las pymes que desean orientar sus actividades hacia los mercados internacionales. Por lo tanto, para reconocer los obstáculos a la internacionalización, ya sean internos o externos, es necesario comprender el proceso de internacionalización en sí. También es importante entender las opciones y los factores involucrados en este proceso, dado que las pymes pueden encontrar obstáculos en las diferentes etapas de la internacionalización (etapa previa, inicial y avanzada).

Limitaciones

La principal limitación está relacionada con la falta de estudios previos sobre los obstáculos a la internacionalización de las pymes mexicanas. Además, el artículo se desarrolló mediante una profunda revisión bibliográfica. Por lo tanto, existen limitaciones a los estudios de esta naturaleza ya que sus resultados no pueden generalizarse.

Conclusión

La incursión de las pymes en los mercados internacionales puede deberse a varias razones. Así, de la revisión de la literatura se puede inferir que estas empresas se internacionalizan para incrementar sus beneficios, expandirse, maximizar la riqueza, asegurar o mejorar su poder de mercado, aumentar la producción para lograr economías de escala, mejorar el desempeño, aumentar la rentabilidad, la competitividad, el reconocimiento de la marca y adquirir mejores



habilidades técnicas y de gestión, entre otras razones que les permitan hacer frente a las presiones competitivas. La razón más importante para México es ganar divisas para facilitar la transferencia de tecnología, la creación de empleo y el desarrollo económico.

El artículo analizó los factores que obstaculizan la internacionalización de las pymes mexicanas. Entre varios factores, los hallazgos de la investigación mostraron que el acceso de este sector empresarial a los mercados externos se ve limitado por problemas relacionados con la falta de financiación, la logística, la documentación de exportación, la carencia de experiencia en actividades internacionales, la falta de ayuda gubernamental a la exportación, los obstáculos arancelarios y no arancelarios, las complicadas normativas extranjeras, la falta de estrategias empresariales claras, la insuficiente formación de los directivos en materia de gestión, los gravosos procedimientos aduaneros, el retraso tecnológico y la participación de la familia en la gestión de la empresa.

Los hallazgos de la investigación también tienen implicaciones gerenciales. Para las pymes que buscan participar en los mercados extranjeros, incluso beneficia a los responsables políticos. En consecuencia, este ámbito de estudio puede aportar nuevas ideas para que los profesionales de las empresas hagan uso de las estrategias disponibles aprovechando la fuerza interna o buscando ayudas externas o mediante la suficiencia colectiva de las estrategias internas y externas para mitigar los obstáculos; para que los responsables políticos comprendan de cerca las responsabilidades que existen en las pymes para desarrollar de forma proactiva políticas, programas e iniciativas de ayuda más holísticas que se adapten mejor a las pymes para mitigar los obstáculos a la internacionalización.

En cuanto a las sugerencias, las pymes en México deberían orientar más energía y recursos hacia la internacionalización regional, es decir, entrar principalmente en los mercados de los países vecinos, ya que parecen ser mercados con los que están familiarizados y sería el mecanismo más rápido de lograr la internacionalización con menos obstáculos. Asimismo, el gobierno y las autoridades reguladoras deberían proporcionar más apoyo a las pymes que persiguen la internacionalización, ya que su éxito en los mercados internacionales también se trasladará al país, aumentando el empleo y los ingresos en México a través de los impuestos. Sin embargo, en lo que respecta a los programas de apoyo gubernamentales, es importante señalar que las pymes no desean un apoyo directo como la adquisición de clientes, sino que esperan un apoyo destinado a la generación de capacidades en la esfera de la internacionalización. Por otra parte, los gobiernos, consultores expertos y socios en el país de destino deben ayudar con educación sobre el proceso de importación/exportación e inteligencia sobre el mercado de destino. Por último, las pymes deben desarrollar sus redes empresariales a nivel internacional y sus respectivas capacidades de marketing. Para ello, es importante que se vinculen con empresas de distintos países, buscando oportunidades de alianzas y aprovechando las competencias de cada una.

Los estudios futuros podrían examinar si los obstáculos a la internacionalización varían según el tamaño de la empresa (pymes versus grandes empresas). Además, los investigadores podrían analizar si estos obstáculos varían según el sector de actividad en el que se insertan las pymes. Otro aspecto que valdría la pena investigar es si los obstáculos varían según las distintas etapas

del desarrollo internacional de las pymes (es decir, etapa previa a la internacionalización, etapa inicial y etapa avanzada).

Referencias

- Acua-Popocatl, R. G., Jiménez-Bautista, S. y Ibarra-Zavala, D. (2018). Las pequeñas y medianas empresas mexicanas: 6 decisiones que toman y que elevan los costos de su internacionalización. *Vinculatégica EFAN*, 18(5), 590-596. <http://hdl.handle.net/20.500.11799/99056>
- Aguñaga, D. (2020). *Gobierno corporativo, más valor para las Pymes*. Deloitte. <https://www2.deloitte.com/mx/es/pages/dnoticias/articles/gobierno-corporativo-para-pymes.html>
- Ali, M. Y. y Shamsuddoha, A. K. (2014). Impact of export promotion programs on SME export performance: empirical evidence from an emerging nation. En C. C. Julian (Ed.), *Research Handbook on Export Marketing* (pp. 12-44). <https://doi.org/10.4337/9781781954393>
- Altnaa, U. y Iván, N. G. (2021). Barriers of the Internationalization in SMEs in Transition Countries: Evidence and Methodological Suggestion In Case of Mongolia. *Studia Mundi - Economica*, 8(3), 97-104. <https://doi.org/10.18531/Studia.Mundi.2021.08.03.97-104>
- Álvarez, S. (2014). México impulsa a sus pymes a ir a la UE. *El Empresario*. <https://elempresario.mx/actualidad/mexico-impulsa-sus-pymes-ir-ue>
- Andres, B., Poler, R. y Guzman, E. (2022). The Influence of Collaboration on Enterprises Internationalization Process. *Sustainability*, 14(5), 2843. <https://doi.org/10.3390/su14052843>
- Arteaga-Ortiz, J. y Fernández-Ortiz, R. (2010). Why Don't We Use the Same Export Barrier Measurement Scale? An Empirical Analysis in Small and Medium-Sized Enterprises. *Journal of Small Business Management*, 48(3), 395-420. <https://doi.org/10.1111/j.1540-627X.2010.00300.x>
- Becerra-Pérez, L. A. y Sánchez-Meléndez, E. P. (2021). La internacionalización de la empresa y el limitado aprovechamiento del Acuerdo Comercial Alianza del Pacífico. El caso de las empresas exportadoras de Sinaloa. *Revista economíaunam*, 18(53), 140-166. <https://doi.org/10.22201/fe.24488143e.2021.53.634>
- Burhanuddin, M. A., Arif, F., Azizah, V. y Prabuwo, A. S. (2009). Barriers and Challenges for Technology Transfer in Malaysian Small and Medium Industries. *2009 International Conference on Information Management and Engineering*, 258-261. <https://doi.org/10.1109/ICIME.2009.39>
- Castillo, O. W. G., Elizondo, E. M., Guerra, I. G. y Palacios, I. O. L. (2018). La situación de las Pymes en México y los retos de sus empresarios. En M. M. Elizondo, O. W. G. Castillo, F. C. Cruz, M. J. Rosales, & M. de J. D. L. Olivares (Eds.), *Redes de Valor, Competitividad y Formación de Capital Humano: Impactos en el Desarrollo Regional* (pp. 239-256). CASIA CREACIONES. <http://www.investigacionyposgrado.uadec.mx/site/wp-content/uploads/2021/06/Redes-de-valor-Competitividad.pdf#page=260>
- Chandra, A., Paul, J. y Chavan, M. (2020). Internationalization barriers of SMEs from developing countries: a review and research agenda. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 26(6), 1281-1310. <https://doi.org/10.1108/IJEBR-03-2020-0167>
- Cisneros-Reyes, Y. D., Caldera-Gonzalez, D. C. y Arredondo-Hidalgo, M. G. (2020). Internationalization of SMEs; Evidence from Mexican Leather Footwear Industry. *Technium Social Sciences Journal*, 6(6), 160-166. <https://doi.org/10.47577/tssj.v6i1.267>



D'Angelo, A., Majocchi, A., Zucchella, A. y Buck, T. (2013). Geographical pathways for SME internationalization: insights from an Italian sample. *International Marketing Review*, 30(2), 80-105. <https://doi.org/10.1108/02651331311314538>

DOF. (2017). *Reglas de Operación del Fondo Nacional Emprendedor para el Ejercicio Fiscal 2017*. Secretaría de Gobernación. http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5468221&fecha=30/12/2016

Fischer, L. y Espejo, J. (2016). *Mercadotecnia* (5a Ed.). MacGraw-Hill Educación México. <https://es.1lib.mx/book/5867366/b1ce72>

Fonseca-Feris, R. y Fleitas-Alvarez, V. C. (2020). Las Pequeñas y Medianas Empresas en Paraguay. Limitaciones para su Internacionalización. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 16(2), 294-311. <https://doi.org/10.18004/riics.2020.diciembre.294>

Galdino, K. de M., Rezende, S. F. L. y Lamont, B. T. (2019). Pace of modal shifts in internationalization processes within a firm. *Revista Organizações & Sociedade*, 26(88), 138-162. <https://doi.org/10.1590/1984-9260887>

García, J. J. M. (2016). Export Inhibitors in the First Stage of the Internationalization Process: Evidence from Mexico. *International Journal of Management and Marketing Research*, 8(2), 67-83. <https://doi.org/https://ssrn.com/abstract=2669779>

Gardó, T. F., García, H. C. y Descals, A. M. (2015). Internationalization of SME retailer: barriers and the role of public support organizations. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 42(3), 183-200. <https://doi.org/10.1108/IJRDM-07-2013-0146>

González, J. L. y Sorescu, S. (2019). *Helping SMEs internationalise through trade facilitation* (OECD Trade Policy Papers, No. 229). OECD Publishing, Paris. <https://doi.org/10.1787/2050e6b0-en>

Hasim, M. A., Ishak, M. F. y Shamsudin, M. F. (2018). Exploring the Barriers to Internationalisation for Malaysian SMEs. *International Journal of Engineering & Technology*, 7(4.29), 103-105. <https://doi.org/10.14419/ijet.v7i4.29.21695>

Hernández Chávez, A. J. (2022). *Oportunidades y retos para las pymes mexicanas en su proceso de internacionalización* [Universidad Nacional Autónoma de México]. <http://132.248.9.195/ptd2022/agosto/0827743/Index.html>

Ibarra-Morales, L. E., Blanco-Jimenez, M. y Hurtado-Bringas, B. A. (2020). Internationalization of industrial small-medium enterprises in an emerging country. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 33(1), 71-94. <https://doi.org/10.1108/ARLA-10-2018-0223>

Ibarra-Zavala, D., Acua Popocatl, R. G. y Jiménez Bautista, S. (2017). Obstáculos para la internacionalización de las pequeñas y medianas empresas mexicanas. *Debate Económico*, 6(3)(18), 57-81. <http://www.laes.org.mx/debate-economico-no-18/obstaculos-para-la-internacionalizacion-de-las-pymes/#>

INEGI. (2020). *Estadísticas a Propósito del día de las Micro, Pequeñas Y Medianas Empresas*. Datos Nacionales (Com. de prensa Núm. 285/20). <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2020/MYPIMES20.pdf>

Ivanova, Y. y Kolarov, K. (2020). External Determinants Of Smes' Internationalization And Performance In A Challenging International Environment. *Journal of International Scientific Publications: Economy & Business*, 14(1), 130-143. <https://www.scientific-publications.net/en/article/1002080/>



- Jin, B. y Cho, H. J. (2018). Examining the role of international entrepreneurial orientation, domestic market competition, and technological and marketing capabilities on SME's export performance. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 33(5), 585-598. <https://doi.org/10.1108/IBIM-02-2017-0043>
- Jung, S., Lee, S. y Dalbor, M. (2016). The negative synergistic effect of internationalization and corporate social responsibility on US restaurant firms' value performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(8), 1759-1777. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-07-2014-0361>
- Kahiya, E. T. (2013). Export barriers and path to internationalization: A comparison of conventional enterprises and international new ventures. *Journal of International Entrepreneurship*, 11(1), 3-29. <https://doi.org/10.1007/s10843-013-0102-4>
- Katsikeas, C. S. y Morgan, R. E. (1994). Differences in Perceptions of Exporting Problems Based on Firm Size and Export Market Experience. *European Journal of Marketing*, 28(5), 17-35. <https://doi.org/10.1108/03090569410062014>
- Kraus, S., Mitter, C., Eggers, F. y Stieg, P. (2017). Drivers of internationalization success: a conjoint choice experiment on German SME managers. *Review of Managerial Science*, 11, 691-716. <https://doi.org/10.1007/s11846-016-0201-4>
- León, A. M. (2019). *Retos y oportunidades en el proceso de internacionalización de las PyMEs mexicanas (2000-2016)* [Universidad Nacional Autónoma de México]. <http://132.248.9.195/ptd2019/septiembre/0795610/Index.html>
- Leonidou, L. C. (1995). Empirical Research on Export Barriers: Review, Assessment, and Synthesis. *Journal of International Marketing*, 3(1), 29-43. <https://doi.org/10.1177/1069031X9500300103>
- Leonidou, L. C. (2004). An Analysis of the Barriers Hindering Small Business Export Development. *Journal of Small Business Management*, 42(3), 279-302. <https://doi.org/10.1111/j.1540-627X.2004.00112.x>
- Liñán, F., Paul, J. y Fayolle, A. (2020). SMEs and Entrepreneurship in the era of Globalization: Advances and Theoretical Approaches. *Small Business Economics*, 55(3), 695-703. <https://doi.org/10.1007/s11187-019-00180-7>
- López Rizzo, H. y Pinot de Villechenon, F. (2020). La Internacionalización de las PYMES Latinoamericanas y sus barreras: la aplicación del modelo de los tres cercos. *Management international/International Management/Gestión Internacional*, 24(2), 166-181. <https://doi.org/10.7202/1072649ar>
- Maldonado Ruíz, L. C. (2018). *Barreras a la Internacionalización de las Pymes Mexicanas en el Marco de la Cooperación Internacional* [Universidad de Guadalajara]. <https://hdl.handle.net/20.500.12104/80365>
- Marinova, S. y Marinov, M. (2017). Inducing the internationalisation of family manufacturing firms from a transition context. *European Business Review*, 29(2), 181-204. <https://doi.org/10.1108/EBR-07-2016-0085>
- Martins, R. C., Farinha, L. y Ferreira, J. J. (2021). Analysing stimuli and barriers, failure and resilience in companies' internationalization: a systematic and bibliometric review. *Review of International Business and Strategy*, 1-21. <https://doi.org/10.1108/RIBS-07-2021-0103>
- Mataveli, M., Ayala, J. C., Gil, A. J. y Roldán, J. L. (2022). An analysis of export barriers for firms in Brazil. *European Research on Management and Business Economics*, 29(3), 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.jiedeen.2022.100200>



Mazzarol, T. y Reboud, S. (2020). *Entrepreneurship and Innovation: Theory, Practice and Context* (4th ed.). Springer. <https://doi.org/10.1007/978-981-13-9412-6>

Mendy, J., Odunukan, K. y Rahman, M. (2021). Place and policy barriers of rural Nigeria's small and medium enterprises' internationalization. *Thunderbird International Business Review*, 63(4), 421-436. <https://doi.org/10.1002/tie.22198>

Mendy, J. y Rahman, M. (2019). Supporting SMEs' internationalisation through a deeper understanding of human and technology barriers: Applying effective HRM processes from a developing country. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 6(4), 205-226. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-12-2018-0121>

Ntokopoulou, V., Puodziukynaite, N. y Vlastou, Z. M. (2018). *SMEs Internationalization barriers: an exploration on internet-based internationalization* [Aalborg University]. https://projekter.aau.dk/projekter/files/281296652/IM_thesis_Ntokopoulou_Puodziukynaite_Vlastou.pdf

Nurfarida, I. N., Mukhlis, I. y Murwani, F. D. (2022). The Internationalization of SMEs: Motives and Barriers. *International Journal of Current Science Research and Review*, 5(5), 1749-1756. <https://doi.org/10.47191/ijcsrr/V5-i5-43>

OECD. (2021). *Enterprises by business size (Indicator)*. OECD Data. <https://doi.org/10.1787/31d5eeaf-en>

OECD. (2022). *Financing SMEs and Entrepreneurs 2022: An OECD Scoreboard*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/57046df4-en>

Omer, N., Burg, E. Van, Peters, R. y Visser, K. (2015). Internationalization as a «Work-Around» Strategy: How Going Abroad Can Help SMEs Overcome Local Constraints. *Journal of Developmental Entrepreneurship*, 20(2), 1-22. <https://doi.org/10.1142/S1084946715500119>

Perón, J. C. M. y Merlo, E. J. (2017). *Boletín de Comercio Exterior. Dirección de Turismo y Comercio Exterior*. <http://www.concanaco.com.mx/wp-content/uploads/2016/boletines/Comercio-Exterior-October-2017.pdf>

Prasanthi, K. y Rao, M. B. (2019). Motives, Drivers, and Barriers for Internationalization: A Study of SMEs in Andhra Pradesh. En M. Manimala, K. Wasdani, & A. Vijaygopal (Eds.), *Transnational Entrepreneurship. Entrepreneurship and Development in South Asia: Longitudinal Narratives* (pp. 213-239). Springer. https://doi.org/10.1007/978-981-10-6298-8_10

Rahman, M., Uddin, M. y Lodorfos, G. (2017). Barriers to enter in foreign markets: evidence from SMEs in emerging market. *International Marketing Review*, 34(1), 68-86. <https://doi.org/10.1108/IMR-10-2014-0322>

Revindo, M. D. (2017). Types and Severities of Export Barriers: Evidence from Indonesian SMEs. *Economics and Finance in Indonesia*, 63(2), 150-175. <https://doi.org/10.47291/efi.v63i2.573>

Revindo, M. D., Gan, C. y Massie, N. W. G. (2019). Factors Affecting Propensity to Export: The Case of Indonesian SMEs. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 21(3), 263-288. <https://doi.org/10.22146/gamaijb.41022>

Roy, A., Sekhar, C. y Vyas, V. (2016). Barriers to internationalization: A study of small and medium enterprises in India. *Journal of International Entrepreneurship*, 14(513-538). <https://doi.org/10.1007/s10843-016-0187-7>



ANFECA

ASOCIACIÓN NACIONAL DE FACULTADES Y
ESCUELAS DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



Universidad Veracruzana

Salazar Cámara, S., Martín Ruiz, D. y Acedo González, F. (2021). O capital social e a internacionalização de PMEs familiares em Campeche, México: uma análise comparativa qualitativa. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 23(2), 252-277. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v23i2.4104>

Shaw, V. y Darroch, J. (2004). Barriers to Internationalisation: A Study of Entrepreneurial New Ventures in New Zealand. *Journal of International Entrepreneurship*, 2(4), 327-343. <https://doi.org/10.1007/S10843-004-0146-6>

Soares, F. J. L. y Silva, J. F. da. (2022). Perceptions about Internationalization Barriers in the Creative Economy: a Multiple-Case Study with Brazilian SMEs. *Revista Eletrônica de Negócios Internacionais*, 17(2), 243-263. <https://doi.org/10.18568/internext.v17i2.676>

Sun, K., Wickramasekera, R. y Tan, A. (2022). Exploring the Relationship Between Family Involvement and Innovative Capability in Chinese Family SMEs: The Role of HR Redundancy. *SAGE Open*, 12(2), 1–16. <https://doi.org/10.1177/21582440221099>

Toulova, M., Votoupalova, M. y Kubickova, L. (2015). Barriers of SMEs internationalization and strategy for success in foreign markets. *International Journal of Management Cases*, 17(1), 4-19. <https://www.circleinternational.co.uk/wp-content/uploads/2021/01/17.1.pdf#page=4>



Redes Sociales “Una estrategia para la recuperación de clientes perdidos.” Caso: Canaco Tampico

Dra. Nora Hilda González Durán, Dr. Javier Guzmán Obando,
Dr. Juan Carlos Guzmán García

Resumen

Actualmente los problemas en las empresas se han acrecentado respecto a la pérdida de clientes; esto no es solo en los comercios de compra venta de productos o de servicios, sino también se han estado presentando en las cámaras o asociaciones de empresarios, ya que al final son una empresa con un objetivo distinto. En esta investigación se analiza específicamente la situación de la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de Tampico, teniendo 110 años trabajando para más de 1200 socios. Uno de los problemas en los últimos 3 años es la deserción de algunos de ellos, por lo que en esta investigación se analiza los motivos por los cuales se dio dicha deserción analizando las variables, tales como: calidad en el servicio, capacitaciones, conocimiento de necesidades de los socios; esta medición se realiza con un muestreo aleatorio con la base datos proporcionada por la misma cámara para realizar el análisis y así poder tomar las medidas necesarias para retomar el liderazgo en la zona como Cámara y evaluar, conocer las estrategias más efectivas que se puedan manejar a través de las redes sociales. Ya que en estos tiempos las empresas deben de actualizarse en el Marketing Digital, así como medir la efectividad del mismo.

Palabras Claves: Cliente – Estrategia- Redes Sociales – Recuperación

Introducción

La Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Tampico fue fundada el 21 de octubre de 1909, al amparo de la Ley de Cámaras de Comercio del 12 de junio de 1908. 71 presidentes han dirigido a los Consejos Directivos a lo largo de 110 años de historia, desde el fundador Don Ricardo Everbusch. La Cámara Nacional de comercio (CANACO) Tampico, es una asociación de empresas y empresarios que subsisten gracias a las aportaciones mensuales de cada uno de los socios que pertenecen a dicha cámara y mediante los cuales la asociación proporciona servicios a sus agremiadas, que van desde asesorías hasta contratación de empleados para dichas empresas (Jimenez, 2018). Sin embargo, en los dos últimos años la cámara ha visto mermados sus ingresos y el registro de socios, pasando a perderlos en lugar de captar nuevos. Esta situación ha traído como consecuencia que CANACO empiece a tener problemas en operaciones, por clientes perdidos ya que son aquellos que ya no volvieron y que nos preguntamos por qué no volvieron. Uno de los problemas que presenta CANACO como todas las empresas se dan cuenta por la baja de inscripción de socios, bajos ingresos y es cuando la organización se pregunta ¿Qué paso? Entonces se busca las razones de por qué no volvieron.



Según (Antevenics, 2016) mantener a los clientes es uno de los factores esenciales para el éxito de cualquier empresa. Un cliente satisfecho está 3 veces más dispuesto a volver a comprar que un cliente nuevo. De ahí la importancia de aprender cómo recuperar clientes perdidos.

Actualmente uno de los problemas que presenta la empresa Cámara Nacional de Comercio (Canaco) Tampico es la pérdida de clientes al no interactuar en redes sociales.

Por lo que la pérdida de clientes puede generar información útil, pero a qué se debe que los negocios no aprendan o ni siquiera intenten aprender de las deserciones.

Las empresas siempre piensan en positivo ya que sólo se concentran en éxito o ver hacia adelante y no importa lo que va quedando en el camino. En general, cuanto más tiempo permanece un cliente con una compañía, tanto más valioso es para ella: los viejos clientes compran más, le toman menos tiempo a la empresa, son menos sensibles al precio y en el clímax de las relaciones cliente y empresa llevan a otras personas como nuevos consumidores. El objetivo de esta investigación es “Diseñar estrategias en las redes sociales para la recuperación de clientes perdidos en la CANACO Tampico” En donde se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Conocer la situación en las redes sociales.
- Evaluar la fidelidad del mercado meta que se encuentran en las redes sociales.
- Conocer la interacción en tendencia actual para atraer al consumidor.

Esta investigación se desarrollará en la Cámara Nacional de Comercio y Servicio Turístico de Tampico, con la cartera de clientes y socios que ya no se encuentran afiliados del año 2018-2021 comprobando los inscritos en 2022. La diferencia será los clientes perdidos que no continuaron su afiliación y con ellos se trabajará durante la investigación.

Enfoque Teórico

Mercadotecnia

Según (Peralta, 2018) la mercadotecnia es un conjunto de actividades que se realizan para identificar las necesidades de un público determinado y brindar un servicio que satisfaga de forma más adecuada. La mercadotecnia se encarga del proceso de planificación de las actividades de la empresa en relación con: el precio, promoción, distribución y venta de bienes y servicios que ofrece. De esta manera se podrá crear un intercambio entre las empresas y consumidores que satisfaga los objetivos de ambas partes, para luego traducirlo en mensajes más atractivos y fáciles de entender. Estos mensajes estarán enfocados en el beneficio final que obtendrán los clientes al adquirir el producto o el servicio. La idea no es hostigar a los clientes con un montón de palabras sobre el producto o servicio, se trata de comunicar, de manera eficaz qué es lo que se hará por ellos.

Social Media marketing



Según (Studio, 2018) el Social Media Marketing es una serie de herramientas que funciona para distintos canales de la comunicación en el mundo digital.

La clave y la importancia del social media marketing se refiere a la creación estratégica de un nuevo canal de comunicación con la audiencia digital.

“En el futuro de la comunicación, un arsenal de herramientas y plataformas basadas en Internet que aumentan y mejoran el compartir información en las redes sociales. Este nuevo medio hace que la transferencia de textos, fotografías, audio, video e información en general fluya entre los usuarios e Internet. El social media tiene relevancia no solo entre los usuarios regulares de Internet, sino en los negocios.” (Defined, 2018)

Por su parte, social media marketing es un término tan amplio que muchos empresarios buscan impulsar la imagen de su empresa y se preguntan: ¿qué es Social Media Marketing? Primero que nada, siempre se preguntan y quisieran saber más sobre el social media, sobre todo porque es un término demasiado amplio y que, además, engloba muchas cosas.

La definición de social media marketing es difícil de describir. Pero una definición muy popular dice que es el uso metódico del marketing con otros conceptos tecnológicos y técnicas para lograr objetivos específicos para una empresa.

En términos simples, social media marketing significa la construcción de un negocio a través de muchos medios diferentes, como videos virales y blogs, con el fin de dar exposición a una empresa y ejecutar distintos procesos de compras (Gomez, 2012).

Las redes sociales ¿Cuál es la mejor?

Según (Herrera, 2012) las redes sociales es un espacio importante de una plataforma donde la audiencia se conecta de distintas maneras. Cada plataforma digital tiene funciones distintas y dentro del social media marketing todas y cada una funciona de una manera singular buscando objetivos específicos para alcanzar un plan estratégico que quieren lograr. Cada una de las plataformas tienen sus distintas funciones y para cada empresa es diferente los beneficios que les proporciona para cumplir con sus objetivos u otro, dependiendo de la estrategia, de la audiencia y las metas que quieren alcanzar.

Facebook

Según (Chanal, 2016) Facebook ofrece herramientas diversificadas para los empresarios; y, al ser una red social tan importante y globalmente aceptada para un gran número de usuarios, lo primero que hacen los usuarios al buscar una empresa en la red social es saber si está registrada, ya que para miles de usuarios Facebook es una especie de buscador en el que se indexa todo el contenido que existe en su interior.

Algunos datos de Facebook es que aporta a todo tipo de empresas, indistintamente de su condición, tamaño y ubicación, las grandes corporaciones no desaprovechan la oportunidad de tener visibilidad en esta red social. Por lo cual en esta red social es la que mejor hace la segmentación de público.

YouTube



ANFECA

ASOCIACIÓN NACIONAL DE FACULTADES Y
ESCUELAS DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



Universidad Veracruzana

Según (Valero, 2013) en esta época es donde hoy en día la audiencia quiere consumir contenido de manera inmediata, el texto ha pasado a un segundo lugar, donde el video y las imágenes han aprovechado un mundo de interés y darle al consumidor lo que le interesa y quiere de manera más rápida y visualmente más gratificante, lo que hace de ese contenido uno que da resultados más positivos dentro de la estrategia del Social Media Marketing. Ventaja que se tiene en YouTube es que la empresa tendrá una interacción, con cada uno de los usuarios que entre a ver sus videos o conferencias que den ellos en esta plataforma.

LinkedIn

De acuerdo con (Digital, 2019) LinkedIn puede conectarse con los profesionales de negocios en cualquier industria es más fácil esta plataforma, ya que le permite orientarlos por la industria, título de trabajo, etc. Como con todas las redes sociales, LinkedIn prioriza la creación de relaciones más que cualquier otro. No lo lleves a un tono de ventas: debes comenzar construyendo una conexión. Una de las mejores características para las empresas son los grupos de LinkedIn. Las empresas deben establecer grupos en su nicho de mercado o la industria e invitar a otros en su mercado objetivo para unirse.

Importancia del marketing

Según (Gonzalez, 2016) en la actualidad las empresas observan y descubren la importancia del marketing, primero porque se ven enfrentadas a muchos niveles de competencia, dado por la globalización y el desarrollo tecnológico, entre otros factores.

Según (Gonzalez, 2016) el Marketing interno es el involucramiento de la organización en las estrategias y tácticas de marketing, de modo que cuenten con el conocimiento y apoyo de los diferentes departamentos de la compañía. Ya que el marketing interno no solo se usa para comunicar internamente iniciativas del área de Marketing, sino también para programas e iniciativas de otras áreas de la empresa, como es gestión de Personas, Producción, ventas o finanzas, entre otras.

Beneficios del Marketing Digital

De acuerdo con (Vercheval, 2016) dados los conocimientos obtenidos acerca del marketing digital por el contacto diario con la red se puede decir que es una herramienta sumamente beneficiosa, ya que: Brinda la posibilidad de poder centrarse sólo en el público objetivo y dirigir la comunicación solo a ellos, sin tener que desperdiciar dinero en campañas de Marketing masivas. Dentro de una Pyme esto es algo muy útil ya que la mayoría de las estrategias de marketing digital a aplicar tienen por objetivo llegar a un nicho o mercado, de manera correcta, con la información que ellos requieren o necesitan para terminar concretando la toma de decisión a favor de la empresa. Sabemos que el marketing digital establece nuevos hábitos de consumo, esto permite conseguir nuevos clientes y retener los actuales conociéndolos y aprendiendo que es lo que les gusta y desea cada uno de ellos para que cada vez la comunicación sea más directa y efectiva.

Herramientas de Marketing Digital

Según (Martínez, 2014) son las que nos permiten el logro de los objetivos de marketing de la empresa a través de la aplicación de tecnologías digitales relacionadas dentro de Internet. Estas tecnologías digitales son los nuevos medios de comunicación digital, como los sitios web, correo electrónico y redes sociales. Cuando ponemos en marcha un plan de marketing digital se incluye el uso de un sitio web de la empresa y su relación con las técnicas de promoción online como el marketing de motores de búsqueda. Existen diferentes herramientas dentro del marketing digital, las mismas se diferencian por el formato que utilizan, el objetivo a cumplir, los costos asociados, entre otros.

Método de la investigación

El presente estudio de investigación tiene como enfoque los procedimientos cualitativos y cuantitativos, ya que de acuerdo con los objetivos de cualidades de un fenómeno es la implementación de estrategias en redes sociales para la recuperación de clientes perdidos en la Canaco Tampico. El método cuantitativo requiere del uso de medidas estandarizadas y del análisis de los datos en forma estadística utilizando una muestra como referencia a través de un proceso secuencial, analizando así la realidad objetiva de la problemática del estudio. En este estudio se utilizará el método descriptivo se seleccionarán una serie de cuestiones, conceptos y variables que se midan cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin de describirlas. Con este tipo de investigación se realizará un plan estratégico de marketing para la CANACO Tampico, para realizar esta investigación se tiene que describir la situación actual de la empresa y a través de ella se formularán objetivos y estrategias de marketing acordes a las necesidades de la organización para saber las razones la pérdida de sus clientes y cómo recuperar nuevos en el mercado.

Las Variables que analizaremos en esta investigación se describen a continuación, así como la definición de cada una de ellas.

Comportamiento del consumidor

La presente variable tiene como objetivo conocer la situación actual que se encuentra en las redes sociales, para conocer las interacciones y las expectativas que esperan de nosotros los socios de la Canaco Tampico.

Fidelidad al servicio

Analizaremos las piezas clave para conocer el rendimiento de la empresa; si da un servicio innovador y de calidad para saber si es suficiente para conseguir la fidelización de clientes, por lo tanto, se hará mediante estrategias de fidelización efectivas y capaces de propiciar esa confianza y lealtad, en el ámbito del marketing la fidelización es un concepto esencial para las empresas orientadas al cliente que persiguen una relación continua y de largo plazo.

Posicionamiento de nuevas tendencias



Conoceremos las tendencias que se encuentran posicionadas para atraer al cliente con una nueva innovación y adaptarnos a lo nuevo que buscan los socios y posicionarnos en su mente.

Calidad en el servicio

Analizaremos los servicios ofrecidos que da Canaco Tampico a los socios los cuales serán los que se hagan antes, durante y después del servicio. Se realiza una encuesta para saber si se cumplen los requisitos de satisfacción del servicio que se está ofreciendo, lo importante aquí es que el socio salga satisfecho y sienta que sus necesidades han sido satisfechas.

Definición operacional

Se va a medir por medio de encuestas y así poder conocer las principales características y factores que influyen en la pérdida de clientes en Canaco Tampico.

Para la presente investigación se ha considerado presentar una población infinita, se utilizará la fórmula de población ya que es una población muy extensa para los socios no actualizados en la cartera de clientes de los últimos 4 años del año 2018-2021 de la Cámara Nacional de Comercio y Servicio Turístico de Tampico, para poder determinar la muestra se aplicará el cálculo en donde se conoce el tamaño de la población.

Fórmula para población infinita

$$N = \frac{z^2 \times p \times q}{e^2}$$

| |
|-------|
| n=384 |
|-------|

En donde:

- n:** Tamaño de muestra que queremos calcular
- N:** Tamaño de la población.
- Z:** Coeficiente de confianza. **Z = 1.960** para un nivel de confianza del **95%**
- p:** Probabilidad de éxito. Consideramos el máximo: **0.50**
- q:** Probabilidad de fracaso. **0.50**
- e:** Error máximo admisible. Consideramos el **5%**

El muestreo utilizado para la presente investigación es muestreo aleatorio en esta técnica, cada miembro de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado como sujeto. Todo el proceso de toma de muestras se realiza en un paso en donde cada sujeto es seleccionado independientemente de los otros miembros de la población.

Instrumentos de recolección de datos

Técnica: La técnica de investigación que se utiliza será por métodos de encuestas en línea, que permitirán obtener información confiable para determinar posibles soluciones al objeto



de estudio, a través de un instrumento en las redes sociales que permitirán obtener información tanto cuantitativa y cualitativa la información obtenida es a través de entrevistas con los datos que facilitó la empresa. La encuesta que se aplicará es una muestra de 384 a los socios que ya no son activos de Canaco Tampico Tamaulipas y serán basadas en las redes sociales estructuradas en un cuestionario de preguntas.

Descripción del instrumento: Este instrumento nos permite utilizar los medios adecuados para la recolección y registro de los datos obtenidos de la encuesta. Este puede manipular algunas técnicas, pero para este trabajo se optó por la encuesta, este instrumento contiene un conjunto de preguntas destinadas a recoger, procesar y analizar información sobre los hechos estudiados en nuestra muestra para poder analizar y así poder tabular. Nuestro cuestionario constará de tipo de preguntas de opción múltiples y de una tabla de Likert para no tener una gran variación en los resultados.

| TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN | | | | |
|--|--|------------------------|--|---|
| TÉCNICA | INSTRUMENTO | MUESTRA APLICADA | INVOLUCRADOS EN LA MUESTRA | LOCALIZADOS EN |
| <p>Encuesta: esta técnica nos permitirá obtener información valiosa, de forma rápida y eficaz para resolver diferentes tipos de dudas.</p> <p>Análisis de documentos: Esta técnica consiste en recolectar información en el estudio de la problemática</p> | <p>Cuestionario de preguntas.</p> <p>Escala de Likert.</p> | 384 socios no activos. | Socios no activos de la Cámara Nacional de Comercio y Servicio Turístico de Tampico. | Francisco I. Madero, Zona Centro, 89000 Tampico, Tamps. |

Tabla 1. Procedimientos de análisis estadísticos de datos

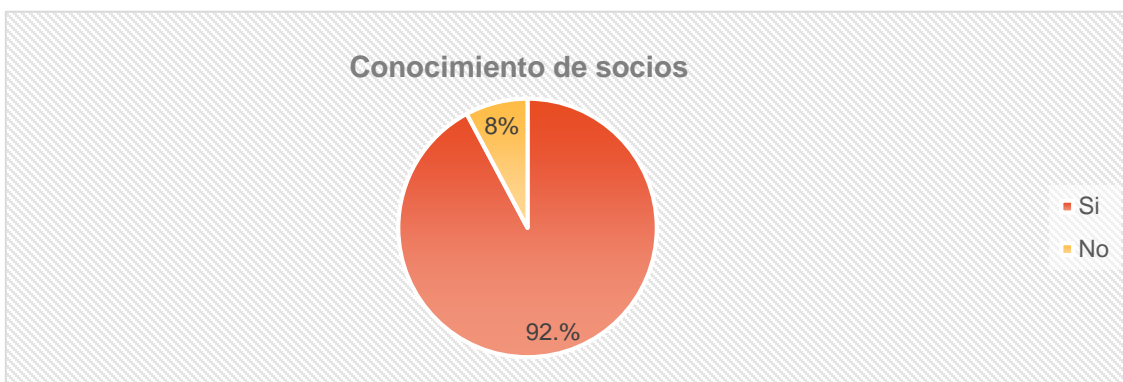
Para analizar los datos correspondientes a esta investigación se requirió del uso de las herramientas informáticas la cual apoyará en el proceso de la información.

Microsoft Excel 2010

La herramienta que se utilizó es Microsoft Excel 2010 que permite analizar, administrar y compartir información, lo que le ayuda a tomar mejores decisiones y más inteligentes. Las nuevas herramientas de análisis y visualización le ayudan a realizar un seguimiento y resaltar importantes tendencias de datos. Además, puede experimentar una manipulación rápida de grandes conjuntos de datos (generalmente en millones de filas) y una integración de datos simplificada. Estos programas ayudan al investigador a realizar el análisis con respecto al estudio de las variables posteriormente a realizarse. El tipo de investigación es un estudio cuantitativo que consiste en mantener el camino para tomar las mejores decisiones. El dato cuantitativo nos da las bases, el soporte y sobre todo confiabilidad a nuestra investigación, los podemos ubicar por categorías y darle un orden de acuerdo con su importancia o unidad de medida. Se puede realizar gráficas o tablas para representarlos ya que requiere del uso de medidas estandarizadas y del análisis de los datos en forma estadística utilizando una muestra como referencia a través de un proceso secuencial y deductivo analizando así la realidad objetiva de la problemática en estudio.

Resultados de investigación

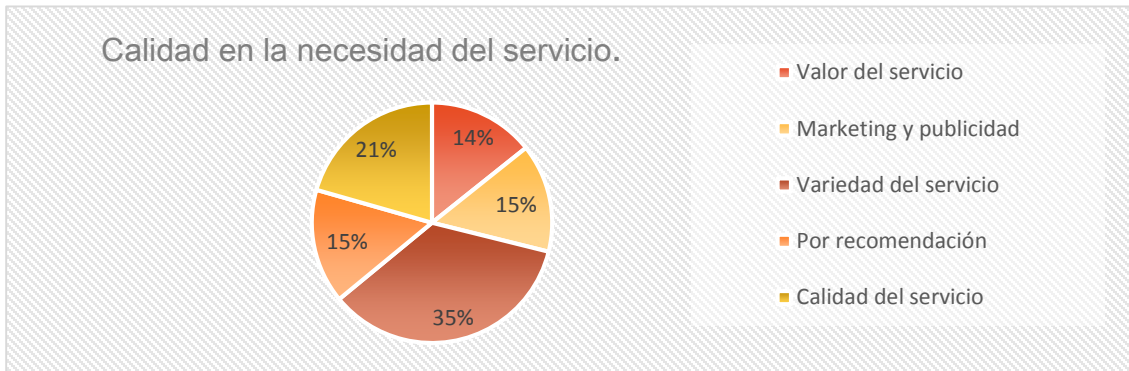
Los resultados del análisis de los datos obtenidos en nuestra encuesta, estos resultados muestran la razón de pérdida de clientes, en cuanto a las características estructurales antes comentadas destacaremos especialmente las variables que han influido significativamente en la pérdida de socios en Canaco Tampico y en su evolución ofreciendo las posibles razones que ha podido dar lugar a dichos resultados.



Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 1.

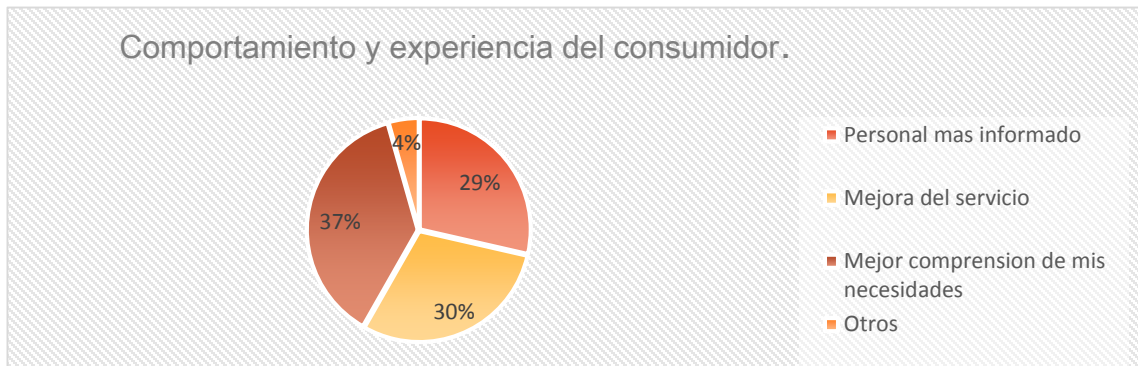
De los 384 encuestados tomados de la base de datos de Canaco Tampico al azar el 92% ya no son socios y el 8% no fueron socios, por lo tanto, del 100% un 92% ya no están en Canaco Tampico y el otro 8% no fueron socios.



Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 2.

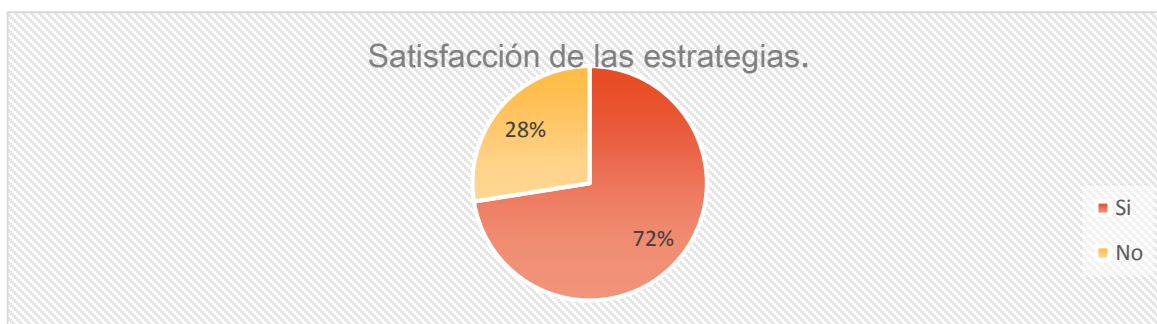
De los 384 encuestados que respondieron el 14% se convirtieron en socios por el valor del servicio por el marketing y la publicidad se volvieron socios un 15%, en el apartado de variedad del servicio el 35% nos contestaron que fue de su agrado, el 15% de los encuestado se volvieron socios por la variedad y el 21% por su calidad, en sí a los empresarios no activos les gustaba una amplia variedad del servicio que se ofrecía y al final no fue satisfecha.



Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 3.

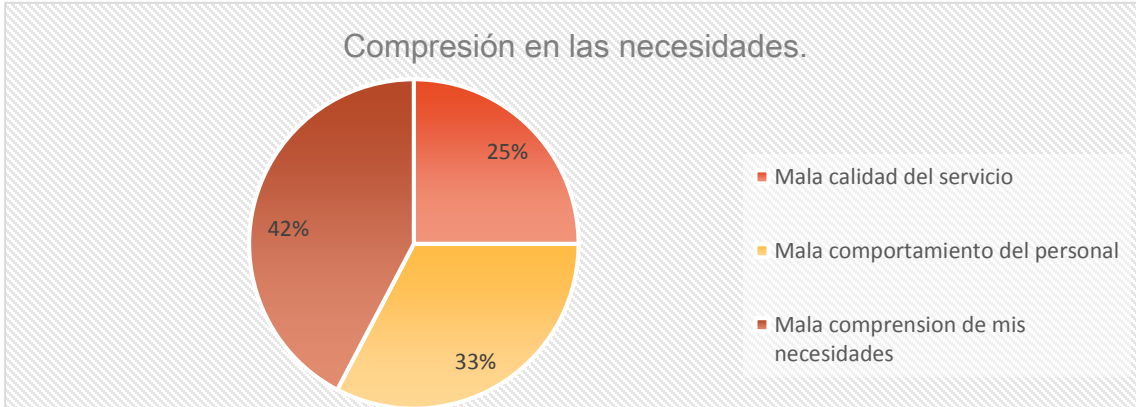
De los 384 encuestados un 14% pidieron un personal más informado, el 15% de los encuestados respondió en la mejora del servicio, en las experiencias de los socios piden mejor comprensión de sus necesidades el 35% y otros con un 15% por lo tanto en la gráfica nos muestra que un elemento importante para los socios es una mejora del servicio y experiencia.



Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 4.

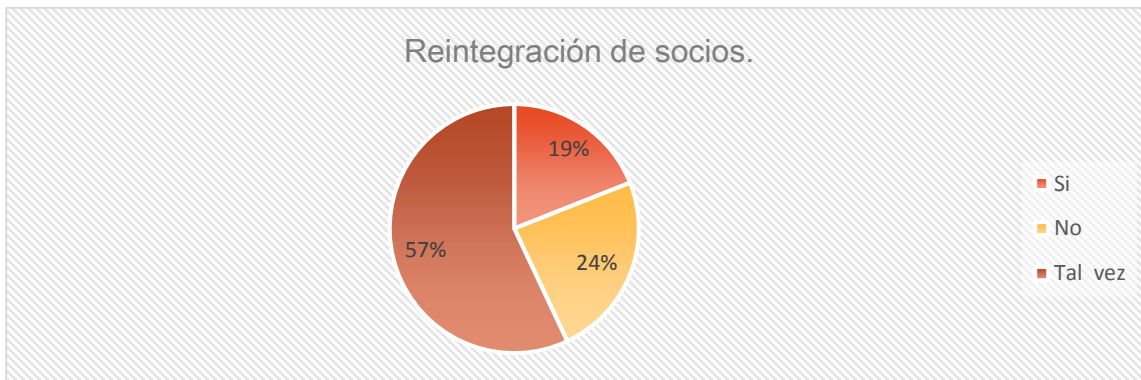
De los 384 encuestados a un 72% fueron de su agrado y el otro 28% no fueron de su agrado las estrategias que implementaba la Canaco de Tampico para la promoción y publicidad de sus empresas, así como mantenerse actualizado en las redes sociales.



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 5.

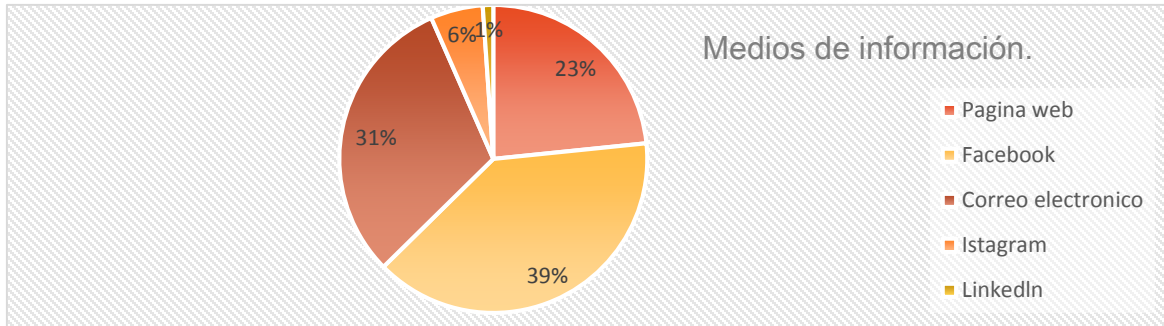
Los resultados de esta Gráfica nos marcan que el 25% dejaron de ser socios por la mala calidad del servicio el 33% por el mal comportamiento del personal y el 42% por mala comprensión de las necesidades se muestra que se tiene que mejorar las comprensiones de las necesidades de cada uno de los empresarios en la calidad del servicio para cumplir sus expectativas.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 6.

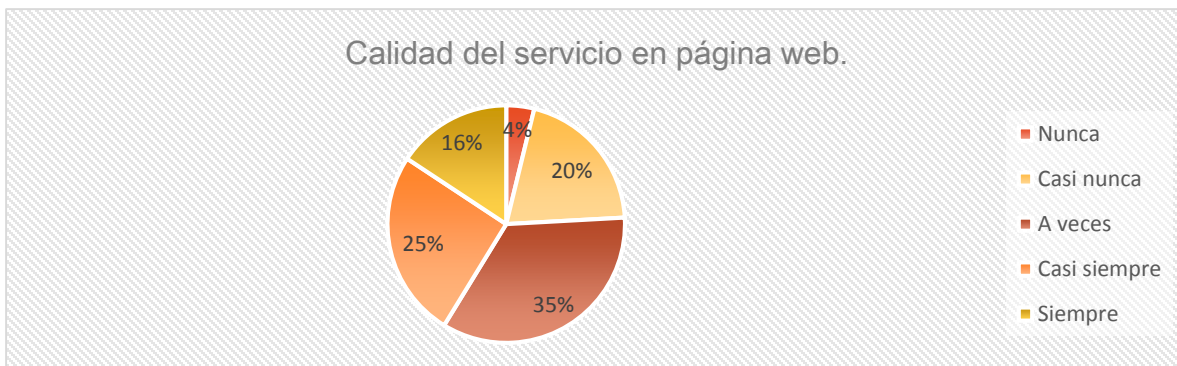
De los 384 encuestados el 19% están dispuestos a ser socios nuevamente, el 24% no están dispuestos a ser socios y el 57% tal vez puede reintegrarse a ser socio de Canaco Tampico, aquí marcaron su reingreso siempre y cuando la Canaco Tampico diera respuesta a sus necesidades.



Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 7.

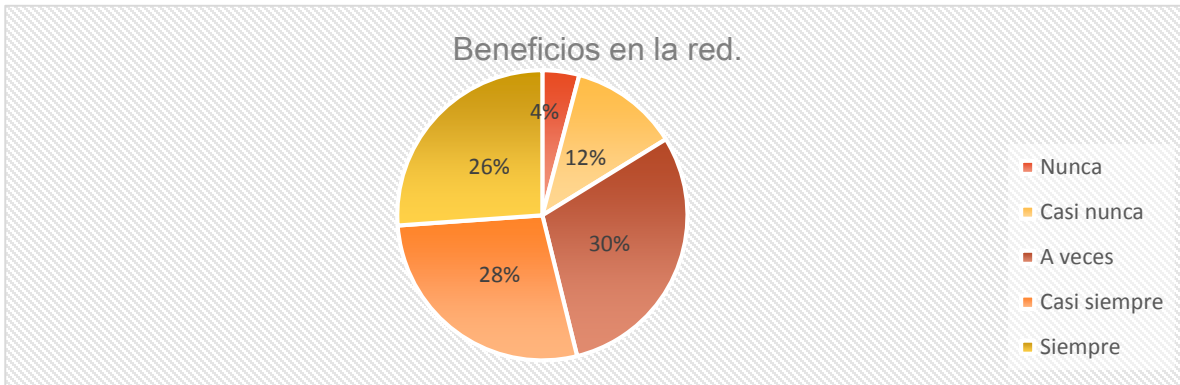
Por lo tanto, a los 384 encuestados al 23% le gustaría tomar nuevos servicios en la página web oficial de Canaco Tampico, al 39% les gustaría tomar en Facebook las asesorías, el 31% les gustaría ser contactados por correo electrónico, el 6% le agradecería ser contactado por Instagram y tan solo el 1% en la plataforma de LinkedIn. Del 100% de los empresarios a la mayoría le gusta ser contactado por las redes sociales más usadas en esta época.



Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 8.

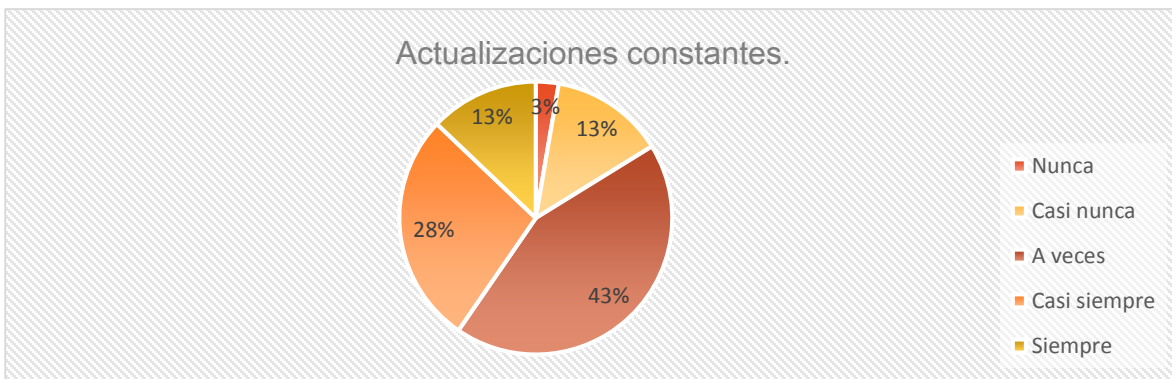
De los 384 encuestados el 4% de ellos contestó que nunca les pareció llamativa la página web en su plataforma, el 20% casi nunca le pareció llamativa, aun 35% de los encuestados a veces les parece atractiva, al 25% de los encuestados les pareció casi siempre llamativa y un 16% se les hace llamativa la página.



Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 9.

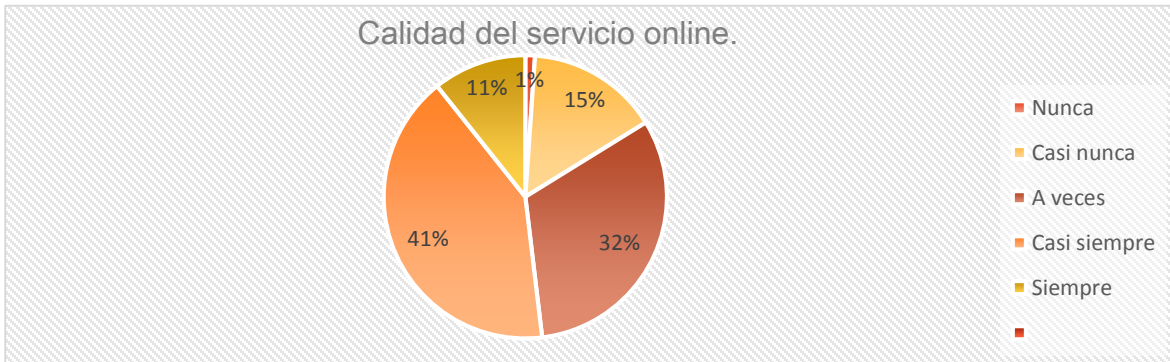
De los 384 socios no activos el 4% nunca les fue beneficioso el uso de una red social por parte de Canaco Tampico, 12% casi nunca les gustaba los servicios en la red, el 30% a veces le parecía llamativo y beneficioso, a un 28% casi siempre les fue llamativo y al 26% de los encuestados respondieron que siempre les fue beneficioso. La Gráfica nos muestra que las plataformas que tenía Canaco Tampico si les parecía beneficiosa para cada uno de los servicios que necesitaban para cada procedimiento.



Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 10.

Los exsocios encuestados el 43% de ellos nos comentaron sobre la actualización de las redes sociales de Canaco Tampico que casi siempre se mantenían actualizadas, pero no era suficiente ya que en promedio de las empresas estás deben estar al día.



Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 11

En esta Gráfica nos muestra que la calidad de la información manejada por parte de Canaco Tampico en sus redes sociales es buena ya que el 52% está por arriba del promedio.

Conclusiones

En relación a la investigación se observa primeramente la calidad del servicio que se brindaba a los socios de Canaco Tampico, las relaciones que se tienen entre empresas y socios son sobre el valor del servicio que ellos necesitaban y que no fueron de su agrado para seguir siendo aliados, para ello se necesita cumplir con un plan estratégico que cumplan con todas esas necesidades que están en tendencia en la actualidad en las redes sociales para poder proporcionar nuevas experiencias y no tener más pérdidas y de este modo tener una recuperación de socios en las redes sociales.

La Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Tampico tiene una baja de socios en el año del 2018-2021, por lo cual analizando los objetivos que se plantearon desde el inicio de la investigación es importante que la empresa evalúe la situación actual a pesar del funcionamiento buscando siempre y cuando una mejora en el servicio analizando las situación en redes sociales, fidelidad del mercado, las interacciones que se tienen constantemente y evaluar todos los servicios ofrecidos que se brindaron en Canaco Tampico.

Sólo se necesita detectar los puntos donde está la problemática la cual es la interacción en las redes sociales, donde se producen pérdidas de clientes, se tiene que trabajar para mejorar cada uno de los puntos acordados anteriormente, por lo tanto, en las empresas la pérdida de clientes es una de las cosas que tiene más impacto sobre los ingresos.

Según los resultados obtenidos se puede concluir lo siguiente:

- Las redes sociales se convirtieron en un canal informativo para los microempresarios porque representan un medio interactivo y potencial que contribuye a su crecimiento en cualquier etapa o ciclo de vida. Parte de ello, se debe a que la información y la investigación de mercado que se puede extraer de este medio permite reducir costos, conocer las necesidades del consumidor, mejorar las estrategias, generar ideas creativas, entre otras.



- Las redes sociales brindan grandes beneficios a las empresas, ya que, según los datos obtenidos representan una herramienta informativa para darle a conocer al consumidor información importante de Canaco Tampico, contribuyen al posicionamiento, mejora la participación y rentabilidad de los negocios. El crear una interacción con el consumidor es muy importante ya que, por ello, el empresario debe asumir el rol de interacción y del moderador de tal manera que estimule la participación de los usuarios en las actividades como las asesorías, capacitaciones y el acercamiento a los clientes. Por lo tanto, es muy importante las estrategias para el usuario para promover el interés en el diálogo y asegurar que los miembros inviten a más empresarios a participar en las actividades. Lo anterior, ofrece una estrategia comercial ya que incrementa la participación.
- Para tener al cliente satisfecho se debe de dar una mejor experiencia del mercado en las redes sociales cumpliendo todas expectativas del usuario para tener una presencia y asegurarse de hacer estudios de mercado demográficos, monitorear las entradas, revisar los comentarios y medir el entorno en general.

Considerablemente para el éxito de una empresa se debe conocer el mercado, la competencia, las novedades y tendencias para poder aplicar el marketing digital. El mercado está en constante cambio y evolución, por eso, no basta una investigación para hacer un plan estratégico de negocio y dejarlo a un lado, es necesario ser constante para no tener pérdidas.

El cliente es el punto principal de interés de una empresa, sin él, no hay venta, lo que compromete todo el sistema e impide que una empresa sobreviva. Para hacer marketing digital dirigida a consumidores de forma consistente y consciente, es necesario investigar el perfil de esos posibles empresarios, cómo pueden ser atendidas y enganchadas de la mejor forma. Así como el mercado, el público cambia y eso significa que siempre es necesario investigar y saber qué está afectando los hábitos de consumo y cómo lidiar con ellos para continuar creciendo.

Referencias

Aca, N. (05 de 10 de 2017). *Planeación estratégica, inteligencia de negocios*. Obtenido de Planeación estratégica, inteligencia de negocios: <https://www.estrategiaynegocios.net/empresasmanagement/1114148-330/planeaci%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-inteligencia-de-negocios>

Almazan, R. S. (2011). Redes sociales en las organizaciones. *Diseño y diagramación: Bonobos Editores S. de R.L.*, 211.

Antevenics. (18 de Octubre de 2016). *Antevenics*. Obtenido de <https://www.antevenio.com/blog/2016/10/10-consejos-para-recuperar-a-clientes-perdidos/>

Canaco, T. (2018). *Canaco*. Obtenido de <https://www.canacotampico.org.mx/>

Carrión, A. (09 de Agosto de 2019). *¿Cuál es la mejor red social para mi empresa?* Obtenido de *¿Cuál es la mejor red social para mi empresa?:* <https://bilnea.com/mejor-red-social-empresa/>



ANFECA

ASOCIACIÓN NACIONAL DE FACULTADES Y
ESCUELAS DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



Universidad Veracruzana

Chanal, A. V. (Febrero de 2016). *El Marketing Digital del siglo XXI*. Obtenido de El Marketing Digital del siglo XXI: https://www.antoniovchanal.com/beneficios-de-facebook-para-tu-empresa/#Beneficios_de_Facebook_para_las_empresas

Defined, S. M. (2018). *CUERNOSOFT STUDIO*. Obtenido de CUERNOSOFT STUDIO: <https://www.cuernosoft.com/que-es-el-social-media-marketing/>

Digital, A. (06 de Marzo de 2019). *ANDALUCÍA ES DIGITAL*. Obtenido de ANDALUCÍA ES DIGITAL: <https://www.blog.andaluciaesdigital.es/conoces-las-ventajas-de-linkedin-para-empresas/>

Escamilla, G. (3 de Marzo de 2020). *Blog de Marketing Digital de Resultados*. Obtenido de Blog de Marketing Digital de Resultados: <https://www.rdstation.com/mx/blog/importancia-del-marketing-digital/>

Gomez, D. (08 de 11 de 2012). *Social Media*. Obtenido de Social Media : <https://bienpensado.com/que-es-social-media-y-su-diferencia-con-las-redes-sociales/>

Gonzalez, A. E. (2016). La Importancia del Marketing. *Clase Gerencial RME*, 24-26.

Herrera, H. H. (2012). Las redes sociales la nueva herramienta de difucion. *Red de Revistas Científicas de América Latina*, 121-128.

Jimenez, A. (11 de Enero de 2018). *Economía*. Obtenido de Economía: <https://laeconomia.com.mx/la-canaco/#:~:text=La%20C3%A1mara%20Nacional%20de%20Comercio,y%20servicios%20de%20todos%20los>

Martinez, M. (2014). *MAGISTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS*. Obtenido de file:///C:/Users/mayra%20garcia/Downloads/TESIS%20ARCHIVO%20FINAL%20Martinez,%20Marcelo%20(3).pdf

Peralta, E. O. (10 de 05 de 2018). *Blog de Marketing*. Obtenido de Blog de Marketing: <https://www.genwords.com/blog/mercadotecnia>

Porporatto, M. (7 de Julio de 2015). *Estrategias* . Obtenido de <https://quesignificado.com/estrategia/>

Studio, C. (18 de Diciembre de 2018). *Social Media Marketing*. Obtenido de Social Media Marketing: <https://www.cuernosoft.com/que-es-el-social-media-marketing/>

Trenza, A. (05 de Noviembre de 2018). *Ana trenza*. Obtenido de <https://anatrenza.com/plan-estrategico-empresa-como-hacer/>

Valentin, M. G. (2020 de 21 de 2020). *COMUNICACIÓN DIGITAL*. Obtenido de <https://www.iebschool.com/blog/elaborar-plan-comunicacion-9-pasos-comunicacion-digital/>

Valero, A. G. (01 de 03 de 2013). *Puro Marketing* . Obtenido de Puro Marketing : <https://www.puromarketing.com/10/15418/importancia-youtube-para-empresas.html>

Vercheval, S. (13 de Septiembre de 2016). *ESTRATEGIA Y HERRAMIENTAS*. Obtenido de <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/ventajas-marketing-digital>

Villacampa, O. (25 de 10 de 2018). *Branding y Diseño*. Obtenido de <https://www.ondho.com/que-son-4-p-marketing-como-aplicarlas-ejemplos/>



El teletrabajo y su impacto en la Calidad de Vida de los trabajadores de una Fundación

Gretta Jacqueline Méndez Lugo, Dra. Edalid Álvarez Velázquez

Resumen

El objetivo de la presente investigación es analizar el impacto que tiene el teletrabajo en la Calidad de Vida de los trabajadores de una fundación ubicada en el estado de Veracruz. Las variables que se investigan son el teletrabajo y la calidad de vida, considerando que el análisis permita conocer si la fundación pueda concretar el empleo del teletrabajo de forma permanente. Para la medición se utiliza la construcción de un instrumento basado en la revisión teórica, en la cual se identifican los ítems en las dimensiones de los indicadores de calidad de vida propuestos por Westley (1979), también se muestra la confiabilidad del instrumento la cual es de .893, esta información se obtuvo mediante el software estadístico de SPSS v.23. La aplicación del instrumento fue a través de una encuesta en la cual los resultados permiten conocer la calidad de vida que tienen los trabajadores de la fundación mientras emplean el teletrabajo. Se dan a conocer los impactos positivos y negativos que conlleva el teletrabajo.

Introducción

Con el paso del tiempo las tecnologías de información y comunicación han sido muy cambiantes junto con el crecimiento del ser humano, esto con la finalidad de disminuir cargas laborales, mejorar las comunicaciones e incrementar el conocimiento humano.

El teletrabajo es una figura laboral moderna que implementa el uso de las tecnologías en el campo laboral que permite mejorar las comunicaciones a través de una red de telecomunicaciones, en donde se pueden enviar archivos, videos, realizar videoconferencias sin la necesidad de encontrarse los colaboradores desde una misma oficina, esto realmente ha cambiado el curso del trabajo, gracias a que se utilizan herramientas que permiten realizar actividades de manera más efectiva y rápida, así como mejorar la forma de presentación y comunicación.

Por otro lado, el teletrabajo tiene un impacto muy importante en la calidad de vida de quien lo ejecute, esta flexibilidad laboral puede influir en la relación que el trabajador tiene con su familia y/o compañeros de trabajo, así como en los tiempos en los que se desenvuelve en actividades personales, tiene mayor posibilidad de incluir a personas con discapacidad a un equipo de trabajo, disminuye los traslados, entre otros. El teletrabajo también ofrece a las empresas distintas ventajas como menores costos de mantenimiento de la empresa, reducción del ausentismo y mejora en el reclutamiento y mantenimiento de recursos humanos de la misma.

Marco Teórico

La primera referencia al teletrabajo surge a través del norteamericano Jack Niles hacia 1973. En plena crisis petrolera, una de las principales preocupaciones mundiales era el abastecimiento de combustible, y, en consecuencia, el transporte. La idea de “llevar el trabajo al trabajador en lugar del trabajador al trabajo” resultaba altamente atractiva ya que parecía solucionar el problema de la escasez de combustible, los congestionamientos y las pérdidas de



tiempos muertos en la actividad de “ir al trabajo”. De ahí surge su nombre en inglés “telecommuting” (en inglés “to commute” implica viajar todos los días entre el hogar y el trabajo). La concepción norteamericana pone énfasis en el hecho de evitar desplazamientos. (Galluser, 2005)

Para García Palomino (2013: 173) el teletrabajo consta de cuatro etapas: primera etapa en los años setenta (crisis del petróleo), segunda etapa en los años ochenta (aparición de la computadora), tercera etapa en los años noventa (auge Internet), y la cuarta y última etapa a partir del siglo XXI coincidiendo con la llegada de las tabletas, móviles, y la virtualización de escritorios. Posteriormente, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en su convenio 177 sobre el trabajo a domicilio de 1996, lo define como el trabajo que una persona, designada como trabajador a domicilio, realiza:

- En su domicilio o en otros locales que escoja, distintos de los locales de trabajo del empleador;
- A cambio de una remuneración;
- Con el fin de elaborar un producto o prestar un servicio conforme a las especificaciones del empleador, independientemente de quién proporcione el equipo, los materiales u otros elementos utilizados para ello. (OIT, 1996) (Montalvo, 2020)

El teletrabajo ha sido definido en un informe de la Comisión Europea, de la siguiente forma: La palabra "teletrabajo" designa aquellas actividades ejercidas lejos de la sede de la empresa (se le denomina también en ocasiones trabajo a distancia), a través de la comunicación diferida o directa por medio de las nuevas tecnologías. (Llinas, 2007)

El teletrabajo nace como una figura laboral caracterizada por el desarrollo de labores flexibles desde la comodidad del hogar, sin dejar de lado las relaciones de tensión entre los miembros de la organización. Dicha modalidad hace énfasis en la prestación de servicios sin ser necesaria la presencia del trabajador en la planta física de una empresa en específico. Por otro lado, implica una innovación en la forma tradicional de las organizaciones de sectores privados y públicos, representando así una forma diferente en cómo se va a administrar los recursos físicos, humanos y tecnológicos; siendo el teletrabajo un modelo que permite crear relaciones laborales basadas en el crecimiento profesional y enfocándose en las perspectivas de los miembros de la organización, permitiendo así el balance en la calidad de vida y productividad en el negocio (Gómez, 2018).

El teletrabajo en México se ha vuelto una realidad debido a la crisis sanitaria que acoge al mundo en la actualidad, diversas empresas de todos los ramos se han emergido en esta modalidad laboral con el fin de continuar sus actividades comerciales que permitan seguir cumpliendo con los objetivos que tienen como organización.

Marco Legal

Ley Federal del Trabajo

El teletrabajo al inicio de la pandemia se había optado como un plan de contingencia que posteriormente podría llegar a su fin al término de esta misma. Sin embargo, a lo largo de estos



meses, en México se comienza a considerar una opción viable para la continuidad de operaciones en diversas empresas, y es por esto, que el gobierno federal decreto un cambio en la Ley Federal del trabajo, la cual se ha modificado de la siguiente manera;

El pasado 8 de enero de 2020, la cámara de diputados aprueba las modificaciones y adiciones a la Ley del Trabajo en materia de Teletrabajo, también conocido como Home Office, en el cual se reconoce la modalidad del trabajo a distancia utilizando las diversas tecnologías de comunicación e información.

Según la Ley Federal del Trabajo, el teletrabajo es una forma de organización laboral subordinada que consiste en el desempeño de actividades remuneradas, en lugares distintos al establecimiento o establecimientos del patrón, por lo que no se requiere la presencia física de la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo, en el centro de trabajo, utilizando primordialmente las tecnologías de la información y comunicación, para el contacto y mando entre la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo y el patrón.

La persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo será quien preste sus servicios personal, remunerado y subordinado en lugar distinto a las instalaciones de la empresa o fuente de trabajo del patrón y utilice las tecnologías de la información y la comunicación.

Para efectos de la modalidad de teletrabajo, se entenderá por tecnologías de la información y la comunicación, al conjunto de servicios, infraestructura, redes, software, aplicaciones informáticas y dispositivos que tienen como propósito facilitar las tareas y funciones en los centros de trabajo, así como las que se necesitan para la gestión y transformación de la información, en particular los componentes tecnológicos que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información.

Se regirán por las disposiciones del presente Capítulo las relaciones laborales que se desarrollen más de cuarenta por ciento del tiempo en el domicilio de la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo, o en el domicilio elegido por ésta.

No será considerado teletrabajo aquel que se realice de forma ocasional o esporádica.

Organización Internacional del Trabajo

La pandemia de COVID-19 sigue extendiéndose por todo el mundo y su impacto en los mercados de trabajo es muy amplio y afecta a la mayoría de las personas en diversos grados. Para muchos trabajadores, la introducción de medidas de distanciamiento físico, los cierres y las restricciones conexas para aplanar la curva de infecciones han tenido consecuencias nefastas, entre ellas, licencias (obligatorias) de duración incierta, licencias sin sueldo, reducción de las horas de trabajo y los salarios, despidos y pérdida de puestos de trabajo, así como cierres de empresas. No obstante, para un segmento importante de la población activa, la pandemia ha provocado un aumento repentino en la carga de trabajo, así como cambios importantes en los arreglos y condiciones de trabajo, como el teletrabajo o el trabajo de corta duración.

Diario Oficial de la Federación

Posteriormente el 11 de enero de 2021 se publicó en el diario Oficial de la Federación el “Decreto por que se reforman el artículo 311 y se adiciona el Capítulo XII Bis de la Ley Federal del Trabajo en materia de teletrabajo”, que entrara en vigor el 12 de enero de 2021.



En este decreto se establecen algunos puntos importantes como los conceptos de teletrabajo el cual se define como en el desempeño de actividades reenumeradas en un lugar distinto al centro de trabajo del patrón de forma regular, lo cual significa que no se requiere la presencia física del trabajador dentro del centro de trabajo

Se mencionan también los requisitos contractuales, los cuales son las condiciones de trabajo, la seguridad y salud, el equipo e insumos, etc., estos requisitos como lo dice, deben estar establecidos en el contrato del trabajador.

Organización Internacional del Trabajo

Incluso si los empleados pueden teletrabajar durante la pandemia, es necesario tener en cuenta y respetar una serie de aspectos de la organización del trabajo para garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores. El Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo de 2002 ofrece directrices sobre la organización del trabajo de las personas que trabajan a distancia, según el cual el teletrabajador gestiona la organización de su tiempo de trabajo (llamada soberanía del tiempo). La carga de trabajo y las normas de rendimiento del teletrabajador son equivalentes a las de los trabajadores comparables que desempeñan sus tareas en las instalaciones del empleador (CES, Business-Europe, CEEP y UEAPME, 2002). En el acuerdo se plantea que los teletrabajadores se benefician de la misma protección jurídica que los empleados que trabajan en los locales del empleador y se identifican las áreas clave que requieren adaptación o atención particular cuando las personas trabajan fuera de los locales del empleador. Entre ellas, pueden figurar la protección de datos, la privacidad, la salud y la seguridad, la organización del trabajo, el acceso a la formación, etc. Teniendo en cuenta la situación actual, es necesario conciliar la evolución de las responsabilidades familiares y de cuidado de los trabajadores con las prioridades de los empleadores en cuanto a la continuidad operativa y de la productividad. (OIT, 2020)

Teletrabajo y la Calidad de Vida

La utilización del concepto de Calidad de Vida (CV) puede remontarse a los Estados Unidos después de la Segunda Guerra Mundial, como una tentativa de los investigadores de la época de conocer la percepción de las personas acerca de si tenían una buena vida o si se sentían financieramente seguras (Campbell, 1981; Meeberg, 1993). Su uso extendido es a partir de los sesenta, cuando los científicos sociales inician investigaciones en CV recolectando información y datos objetivos como el estado socioeconómico, nivel educacional o tipo de vivienda, siendo muchas veces estos indicadores económicos insuficientes (Bognar, 2005), dado que sólo eran capaces de explicar un 15% de la varianza en la CV individual. (Caqueo, 2012)

Según Levy y Anderson, la calidad de vida es una medida compuesta por el bienestar físico, mental y social, tal como la percibe cada individuo y cada grupo, y de felicidad, satisfacción y recompensas. (Levy y Anderson, 1980).

Desde la rama de las Ciencias Sociales, se han encontrado indicadores de calidad de vida variados, que relacionan el ingreso económico, la salud y el bienestar familiar.

Se encontraron estudios que muestran que el ingreso no tiene correlación directa con la felicidad y el bienestar, pero la falta de las necesidades básicas sí genera insatisfacción. La evidencia empírica demuestra que el ingreso tiene baja influencia sobre el bienestar, sobre todo cuando se ha superado un determinado nivel de ingreso y satisfacción de necesidades. Esto



sugiere que se podría aumentar el bienestar, en la medida en que las personas destinasen más tiempo a los aspectos familiares, sociales y de trabajo. (Romano, 2012)

Cabe mencionar que, aunque la idea del teletrabajo nació desde hace más de 40 años, su ejecución e implementación se dio en los años 90 con las TIC Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, definiéndolo como “una forma de trabajo que se realiza alejada de las instalaciones de producción de la organización” (Moreno, 2018)

En consecuencia, para poder entender el impacto del teletrabajo en los diferentes ámbitos mediante el cual se desenvuelve el hombre, los autores Sandi Mann y Lynn Holdsworth (2003) realizaron un estudio sobre el impacto psicológico del teletrabajo en la salud física y mental; por otro lado (Mann y Holdsworth, 2003; Montreuil and Lippel, 2003; Tremblay, 2002) destacan como principales ventajas de este tipo de organización laboral “una mejor conciliación de la vida laboral, familiar y personal de los/as trabajadores/as, un incremento de la flexibilidad y una reducción en los tiempos de desplazamientos”. (Moreno, 2018)

La productividad en el teletrabajo

Hoy en día, el rendimiento de las empresas es evidenciado a través de estudios de las culturas organizacionales (Salas, García y Murillo, 2017). Según (Cújar, Ramos, Hernández y López, 2013) señalan que la formación de la cultura organizacional incluye diferentes manifestaciones culturales por los miembros de la entidad: valores, creencias, ritos, entre otros. (Sánchez, 2019)

La cultura organizacional tiene un grado de importancia, permite entender y comprender la forma de trabajo, las conductas que toman los teletrabajadores para afrontar las diferentes situaciones. La cultura organizacional de mercado se identifica por competencias; según (Hernández, Méndez y Contreras, 2014) el ambiente se caracteriza por la práctica de valores propuestos en la empresa, la responsabilidad e independencia del trabajador, el nivel de identificación e identidad la innovación y mejora de servicios, grado de tolerancia y perseverancia hacia el cumplimiento de metas. (Sánchez, 2019)

El teletrabajo consiste en el desarrollo de actividades fuera del lugar de trabajo, a través de las TIC según, (Pérez y Sancho, 1996) señalan como características del teletrabajador la capacidad de laborar sin supervisión, ni presión de los superiores, desarrolla habilidades comunicativas, es capaz de resolver problemas, adquiere experiencia y discernimiento de la organización. Según (Franco y Restrepo, 2011) como se citó en (Amigoni y Gurvis, 2009) mencionan que se orientan en la obtención de resultados, desarrolla habilidades para la comunicación, no requiere supervisión continua, es adaptable y organizado, posee conocimiento sobre su trabajo, entiende los objetivos de la organización, establece prioridades y optimiza el tiempo.

Metodología

El estudio del presente trabajo está enfocado en la aplicación del teletrabajo en una fundación ubicada en el estado de Veracruz, la cual cuenta con 17 trabajadores distribuidos en diferentes municipios donde tiene sede esta fundación. En esta investigación se pretende analizar los impactos que tiene el teletrabajo en la vida de los trabajadores.

En la investigación se desarrolla el teletrabajo como la variable independiente, y en su caso la calidad de vida como una dependiente, ya que se considera que una variable es un término



utilizado para las relaciones causa-efecto. En este caso de estudio se busca analizar el impacto que desenvuelve el teletrabajo en la calidad de vida de los trabajadores de una organización.

El paradigma de esta investigación está basado en la teoría de Jack Niles quien introdujo al teletrabajo como una opción viable para el ahorro de hidrocarburos cuando se vivía la crisis del petróleo en Estados Unidos en la década de los 70's, Jack Niles postulo una nueva manera de desarrollar actividades laborales sin requerir la presencia física de los trabajadores en la empresa, utilizando las tecnologías de la información y la comunicación como medio de contacto entre el empleado y la organización. Los beneficios obtenidos a partir de su implementación y los continuos avances tecnológicos han instigado a individuos y organizaciones para acoger el teletrabajo como una forma de realizar actividades laborales, resultando en la mayoría de los casos beneficioso a nivel económico. (Castro, 2020)

Descripción de las variables de estudio

En esta investigación se estudiarán dos variables:

Variable independiente: Teletrabajo

Variable Dependiente: Calidad de Vida

Para efectos de esta investigación se entiende por teletrabajo según la Comisión Europea, la palabra "teletrabajo" designa aquellas actividades ejercidas lejos de la sede de la empresa (se le denomina también en ocasiones trabajo a distancia), a través de la comunicación diferida o directa por medio de las nuevas tecnologías. Así mismo se entiende como calidad de vida Según Abraham Maslow (1982), la calidad de vida "está determinada por la interacción dinámica entre la persona, la sociedad y el hábitat e igualmente por la satisfacción de los deseos".

Esta investigación se aplica a los trabajadores de una fundación bancaria, la cual es una Asociación civil responsable de llevar a cabo iniciativas de acción social del Grupo financiero al que colabora. Se desarrollan programas innovadores de apoyo educativo, cultural y social en beneficio para toda la sociedad mexicana. Esta fundación otorga apoyos económicos a través de becas educativas, donativos a organizaciones que apoyan la educación y las artes, también dona artículos y equipo escolar, trabaja para rehabilitar el tejido social en comunidades, se fomenta el arte y la cultura.

Esta fundación está ubicada en la República Mexicana, pero en este caso de estudio se estudia a los colaboradores de la fundación que laboran en todo el estado de Veracruz, los cuales son 17 colaboradores a cargo de llevar a cabo las acciones que la fundación encomienda. Esta fundación inicio a teletrabajar en el mes de marzo 2021, momentos en el que México se comenzó a ver afectado debido a la pandemia por SARS COV 2 (COVID 19).

El diseño del estudio fue de alcance descriptivo, debido a que su objetivo es identificar y analizar los impactos que tiene la aplicación del teletrabajo en una fundación bancaria del estado de Veracruz, por ello se deben estudiar las ventajas y desventajas que tiene el teletrabajo y con esto, reconocer la manera en la que este influye en la calidad de vida de las personas que trabajan bajo esta modalidad.

Esta investigación se desarrolló en de corte transversal debido a que se analizaron los datos de las variables en un periodo de tiempo agosto 2020 a marzo 2022.



Como técnica para la obtención de los datos se aplica un censo a la población que se estudia. El cuestionario diseñado para esta investigación se estructura en un total de 20 preguntas a fin de que sea un instrumento sencillo y entendible de responder. En primer término, se presentan 5 preguntas de carácter general para conocer más sobre la vida personal de la población estudiada tales como el sexo, la edad, estado civil y si cuentan con hijos. Posteriormente se presentan 15 preguntas de escala ordinal con opciones de respuesta para facilitar la respuesta a los cuestionamientos planteados, entre los cuales se cuestiona, si han percibido cambios en su productividad, estilo de vida, vínculos con familiares, compañeros de trabajo o superiores, así como también, si consideran una mejora en su calidad de vida, entre otras. De esta forma se conocerá de manera más concreta los pensamientos e inquietudes de los colaboradores en respecto al teletrabajo.

Para la validación del instrumento de esta investigación se usó el software SPSS Statistics V28 para analizar los datos obtenidos en los resultados preliminares y lograr conocer la confiabilidad del constructo utilizado.

Para conseguir los datos necesarios para conocer la confiabilidad del constructo, se difundió el formulario a través de plataformas digitales, en los cuales se debieron integrar un aproximado de 50 respuestas para que el software pudiera analizar de manera correcta el constructo. Estas respuestas fueron obtenidas con los 17 trabajadores de la fundación y el resto por otras personas localizadas que también se encuentran teletrabajando.

Se utilizo el Alfa de Cronbach, el cual es un índice utilizado para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados. En este coeficiente el mínimo aceptable es 0.70, por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja, por su parte el valor máximo esperado es 0.90, por encima de este valor se considera que hay redundancia o multiplicación. (Campo-Arias, 2005)

Resultados del análisis obtenido del software IBM SPSS Statistics versión 28 en donde el Alfa de Cronbach arrojó una confiabilidad del .893 en el instrumento aplicado a 67 personas, con un total de 15 ítems. (Ver imagen 3)

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| .892 | .893 | 15 |

Resumen de procesamiento de casos

| Casos | N | | % | |
|--------------|-----------|-----------------------|--------------|----|
| | Válido | Excluido ^a | | |
| | 67 | 0 | 100.0 | .0 |
| Total | 67 | | 100.0 | |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Imagen 1: Resultado Alfa de Cronbach

Imagen 2: Resumen procesamiento de casos

Fuente: SPSS Statistics V28

Fuente: SPSS Statistics V28

Una vez realizado el constructo bajo un soporte teórico, se continuo con la recolección de los datos necesarios, en este apartado se utilizó Google Forms, el cual es software de administración de encuestas en el cual se plasmó el constructo creado para el análisis de las variables



estudio y la información necesaria para el cumplimiento del objetivo de la presente investigación.

Posteriormente una vez obtenidas las respuestas de cada uno de la población de estudio, se obtuvo la hoja de cálculo de Microsoft Excel, el cual permitió conocer de manera gráfica los resultados obtenidos en el constructo.

Para tratar los datos obtenidos y obtener la información pertinente para esta investigación, así como conocer la correlación de las variables de estudio se utilizó el software SPSS. En el cual se calculó la confiabilidad del instrumento de la investigación bajo el coeficiente Alfa de Cronbach.

Para la interpretación de los resultados se obtuvieron las gráficas de pastel de la plataforma Google Forms.

Resultados

Como primera parte del instrumento aplicado a dicha población, se plasman 5 ítems de aspectos generales, como género, nivel educativo, etc., esto con la intención de conocer más acerca de la vida personal de los colaboradores y concretar un análisis más completo respecto a la forma en la que impacta el teletrabajo en la calidad de vida de cada uno de los encuestados.

El 70.6% de la población son mujeres y solo el 23.5% son varones, la mayor parte están en un rango de edad entre 25 y 35 años, lo cual argumenta que esta población es joven lo cual tiene influencia importante con los resultados. El 52.9% tienen hijos y un 82.4% cuenta con estudios a nivel licenciatura, seguido de un 17.6% con especialidad, maestría o doctorado.

La segunda parte del instrumento de investigación aplicado a la población de estudio consta de 15 ítems de escala Likert, en los cuales se pretende conocer y analizar la calidad de vida con la que cuentan los trabajadores, sus opiniones respecto al teletrabajo en comparación con trabajar de manera tradicional, las condiciones o comodidades en las que se desenvuelven al teletrabajar, entre otras interrogantes estudiadas.

La mayoría de los trabajadores prefieren teletrabajar en lugar de trabajar en una oficina como lo hacían antes de la pandemia, y gran parte de esta población considera que su productividad se ha visto en aumento desde que se encuentran teletrabajando.

Al realizar la recopilación de datos que arrojaron las respuestas los colaboradores en esta prueba, se observa que la gran mayoría de ellos, consideran que su productividad de ha visto en aumento desde que se encuentran teletrabajando en comparación del 17.6% que están en una posición neutral ante dicha situación.

En el censo realizado nos arroja resultados que marcan que la mayoría de los teletrabajadores consideran que desde que desde que teletrabajan han tenido ahorros que benefician su economía, esto gracias a la reducción de traslados, en los alimentos que ingieren al estar fuera de casa, entre otras cosas. Esto es un factor que es considerado como un impacto positivo del teletrabajo en la calidad de vida de quienes lo emplean.

La población de estudio considera en un 47.1.6% que su empresa ha disminuido sus costos desde que ellos se encuentran teletrabajando seguido de un 35.3 suponen estar muy de



acuerdo. Esto coincide con un artículo publicado en 2020 por la revista ORH de Chile donde mencionan que “Según Joan Pons, CEO de EffiWork, además de sus otras ventajas en términos de productividad o conciliación, el teletrabajo supone importantes ahorros tanto para la empresa como para el propio trabajador, incluso en los casos de teletrabajo parcial. Por esta razón, su escalado puede ayudar no solo a hacer a las nuestras organizaciones más sostenibles y rentables, sino también a incrementar el grado de satisfacción de sus empleados.” (Pons, 2020)

La mayoría de los encuestados consideran importante la evaluación de su desempeño para concretar los objetivos y metas que llevan a cabo mes con mes, como dijo Dessler en el 2011, “Existen tres razones para evaluar el desempeño: obtener información relevante sobre el cual, el supervisor puede tomar decisiones; retroalimentar o desarrollar un plan para corregir cualquier deficiencia; y sirven para un propósito útil en la planeación profesional, al brindar oportunidad de revisar la línea de carrera del.

Ante la interrogativa sobre el buen equilibrio entre su vida laboral y familiar-personal la población de estudio en su mayoría respondió que mantienen un buen equilibrio en este ámbito, sin embargo, algunos del resto de los colaboradores respondieron que no están de acuerdo ante esta. El teletrabajo según Castro, Galarza y Sánchez (2017) relatan que el teletrabajo mejora la calidad de vida del empleado al permitir una conciliación de la vida laboral y familiar puesto que se tiene autonomía en la administración de tiempo, permitiendo compartir con la familia, hijos y pareja.

En la siguiente pregunta del instrumento de evaluación el 58.8% de los empleados respondieron que desde que llevan a cabo la modalidad del trabajo a distancia se han visto con más oportunidad de realizar tareas domésticas y/o crianza, ya que como se mencionó en un apartado anterior sobre el artículo publicado por PNUD donde mencionan en otro apartado que “Respecto de las parejas heterosexuales con hijos e hijas, se ha encontrado que, por lo general, son las mujeres las que reducen su productividad laboral o incluso sus horas de trabajo para responder a las necesidades domésticas (OXFAM América, 2020). A la vez, se ha encontrado

que los hombres también han incrementado las horas que dedican a estas labores, aunque claramente no en la misma proporción que las mujeres. (PNUD, 2021)

El 52.9% de la población estudiada respondieron que invierten más horas a sus actividades laborales ahora que teletrabajan en comparación a como lo hacían antes de la pandemia cuando lo hacían desde una oficina, sin embargo, el 29.4% se consideran en desacuerdo ante la presente interrogativa.

El 41.1% mencionan que al teletrabajar sienten más presión en realizar tareas domésticas, sin embargo, la mayoría de los encuestados no se encuentran a favor de esta afirmación.

Los encuestados mencionan en un 64.7% que desde que desempeñan el teletrabajo, aumentan su dedicación a sus tareas y objetivos personales, esto nos dice que el teletrabajo les ha permitido desarrollarse en otros ámbitos de su vida, ya sea ejercitarse, estudiar, criar, etc., aspectos de su vida que al estar en una oficina o centro de trabajo no tenían oportunidad de realizar.

Ante la pregunta más relevante de esta investigación, que relaciona la calidad de vida del trabajador ahora que realiza el trabajo a distancia, el 52.9% de los censados, respondieron que su calidad de vida ha incrementado en comparación a cuando trabajan de una manera



tradicional. La calidad de vida según lo menciona Ardilla en 2003 que es un estado de satisfacción general derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Mientras que el 23.5 no han notado ningún cambio en su calidad de vida y el 17% consideran que es mucho mejor.

Esto quiere decir que al mejorar la calidad de vida en los trabajadores encuestados se da a conocer que tienen una satisfacción profesional y personal a la forma en la que se están ejerciendo, de esto deriva un 70.6% que respondieron de manera positiva mientras el 29.4% restante le parece indiferente o no está satisfecho con trabajar bajo esta modalidad.

La empresa tiene la obligación de proporcionar e instalar los equipos necesarios para el teletrabajo, de igual forma tiene que asumir los costos derivados del trabajo a través de la modalidad, esto se refiere a los pagos de servicios de internet y otras comunicaciones. En la encuesta realizada se interroga si los teletrabajadores se encuentran en acuerdo con los costos que cubre la organización para la realización del teletrabajo, en el cual se puede observar que la mayoría se encuentra satisfecho con esto. Sin embargo, casi un 30% permanece en desacuerdo.

La mayoría de los trabajadores encuestados, consideran estar de acuerdo con los costos que se encuentra cubriendo actualmente para teletrabajar, esto quiere decir que la empresa le cubre los gastos correspondientes para la realización de sus labores como se mencionó en la figura 32, y da como resultado que los colaboradores se encuentren reduciendo costos para realizar sus actividades laborales en comparación a como lo hacían cuando tenían que desplazarse a sus centros de trabajo. Esto genera un impacto positivo en cada uno de los trabajadores, al tener una mejor en su economía se podría decir que también tienen una mejora en su calidad de vida, destinando esos recursos a otras actividades personales o familiares.

Por otra parte, un poco más de la mitad de los teletrabajadores de esta población de estudio consideran que su interacción y/o vínculo con sus compañeros de trabajo no ha tenido algún cambio significativo, mientras que el 35.2% restante han sentido una mejora en el vínculo que desarrollan con sus compañeros.

Conclusiones

El desarrollo de esta investigación determina el impacto que genera el teletrabajo en la calidad de vida de quienes lo emplean. En este caso de estudio la población estudiada resalta la capacidad de compartir más tiempo con familia, el ahorro de costos en los desplazamientos que antes realizaban y la calidad de vida que desenvuelven desde que se encuentran teletrabajando.

Esto quiere decir que el teletrabajo se encuentra impactando de manera positiva a la mayoría de la población estudiada, sin embargo, hay factores en los que no se sienten tan beneficiados como lo son; sentirse presionados para realizar más tareas domésticas o de crianza por estar laborando desde casa, al igual que muchas veces emplean más horas a su trabajo en comparación a como lo realizaban con anterioridad trabajando desde su oficina o centro de trabajo.

El teletrabajo permite tener libertad, autonomía y mayor flexibilidad de realizar objetivos personales, en los cuales muchas veces son compartir espacios con la familia, desarrollar una



mejor calidad de vida de acuerdo con realizar distintas actividades como practicar algún deporte, estudiar alguna especialidad de interés propio, entre otros, todo esto desde la comodidad de laborar desde sus hogares.

El teletrabajo no solo presenta ventajas para sus trabajadores, también para la organización, en este caso de estudio la población considera que su organización también está teniendo una considerable disminución de costos gracias a esta modalidad, en este sentido la organización les facilita equipo de informática, softwares, cubre algunos costos de electricidad e internet, que los trabajadores se consideran en acuerdo con recibir estos insumos para tener mayor comodidad al realizar sus labores.

En esta investigación se desarrolla bajo el enfoque cuantitativo, se utilizó un instrumento que permitió obtener los resultados pertinentes para conocer la calidad de vida que desenvuelven los teletrabajadores de la fundación bancaria. El instrumento se analizó en el programa SPSS Statistics obteniendo un puntaje de confiabilidad del .893 en Alfa de Cronbach.

Este instrumento permite dar continuidad a futuras investigaciones referentes al tema, las cuales podrían ser análisis del impacto del teletrabajo en el medio ambiente, en la sociedad o en alguna organización respecto a temas económicos, esto crearía un mayor conocimiento de los impactos que podría tener el teletrabajo de ahora en adelante en todo nuestro entorno.

El presente proyecto de investigación contribuye a la línea de investigación 2 la cual se denomina Desarrollo Sostenible Empresarial de esta Maestría en Dirección Empresarial debido a que el teletrabajo es una tecnología verde que permite tener impactos positivos en la economía, el medio ambiente y en la sociedad en general, contribuyendo a la satisfacción de las generaciones presentes y futuras.

Esta investigación se desarrolló bajo la teoría de Jack Niles quien inicio el teletrabajo como una opción de ahorro de hidrocarburos mencionando la idea de "llevar el trabajo al trabajador en lugar del trabajador al trabajo" y con esto nació lo que ahora se conoce como teletrabajo, home office, entre otros términos. En esta investigación se concuerda con la afirmación de este científico, quien al inicio presento al teletrabajo con el objetivo principal de reducir el traslado de los trabajadores a sus centros de trabajo para lograr la disminución de transporte y uso de combustible, sin embargo, al poner en marcha esta idea la calidad de vida y la calidad laboral de las empresas de esos mejoró y eso precisamente es el logro de esta investigación, el análisis de la calidad de vida de los teletrabajadores, incluyendo en esta la productividad, la presión por realización de tareas domésticas o de crianza, todas estas variables se analizaron para el cumplimiento del objetivo general, el cual es desarrollar un análisis del teletrabajo en la calidad de vida de la población de estudio.

Referencias

Campo-Arias, O. y. (Diciembre de 2005). ScIELO. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009

Caqueo, U. y. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia Psicológica*, 11.

Castro, M. A. (2020). Análisis sistemático de la literatura "El teletrabajo y la psicología organizacional, una. COLOMBIA.



ANFECA

ASOCIACIÓN NACIONAL DE FACULTADES Y
ESCUELAS DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



Universidad Veracruzana

Galluser, P. (2005). CRECIENTE AVANCE DEL TELETRABAJO COMO MODALIDAD LABORAL. ROSARIO, ARGENTINA: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ROSARIO.

Gómez, P. A. (2018). El teletrabajo como modalidad organizacional laboral moderna. Universidad Santo Tomas.

Montalvo, R. J. (2020). Teletrabajo: modalidad de expansión. Enfoques Jurídicos ISSN 2683-2070, México.

Moreno, A. P. (2018). Repositorio Institucional Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Obtenido de <https://expeditiorepositorio.uta-deo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/8345/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

OIT. (2020). EL TELETRABAJO DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID 19 Y DESPUES DE ELLA. Ginebra.

Romano. (2012). El teletrabajo y su impacto en la calidad de vida del empleado en relación a la dependencia. MBA2010.

Sánchez, M. y. (15 de Julio de 2019). Digital Publisher. Obtenido de Teletrabajo, una propuesta de innovación en productividad empresarial.: [file:///C:/Users/grett/Downloads/Dialnet-TeletrabajoUnaPropuestaDelInnovacionEnProductividad-7144041%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/grett/Downloads/Dialnet-TeletrabajoUnaPropuestaDelInnovacionEnProductividad-7144041%20(4).pdf)



La satisfacción laboral en las Pymes de Tuxpan, Veracruz

Lic. Adriana Nicole Vargas Hernández, Dra. Edalid Álvarez Velázquez

Resumen

Detectar los niveles de satisfacción laboral en las pymes de Tuxpan, Veracruz e identificar aquellas variables que propician su inexistencia.

El desarrollo del trabajo se realizó con la generación de un diseño metodológico, de tipo cualitativo y descriptivo, con caracteres explicativos, permitiendo la creación de un constructo de 15 ítems aplicados a una población de 167 empleados pertenecientes a pymes.

Se pudieron obtener factores específicos como la carga de trabajo o el salario inciden en los niveles de insatisfacción y detectar aquellas variables tales como tipo de contratación que inciden de manera directa en su obtención, lo cual permitió detectar aquellos aspectos en los que existe deficiencia de satisfacción laboral

A raíz de la investigación realizada, se fortalece la teoría de la higiene e insatisfacción de Herzberg, los resultados obtenidos, auxilian a las pymes de Tuxpan a detectar aquellas variables que pueden obstruir la satisfacción laboral y con base en ello se pueden realizar y proponer ideas de mejora o tomar decisiones, mismas que al aplicarlas con éxito, producen cambios positivos en el entorno laboral

Palabras Clave: pymes, satisfacción laboral, producción, clima laboral, trabajo decente.

Introducción

La satisfacción laboral surge en 1913 cuando el psicólogo alemán Munsterberg introduce el tema con su libro "Psychology and industrial efficiency", (Crespo, 2019), posteriormente, conforme avanzaron los años, diversos autores como Taylor (1991), Mayo (1993), Maslow (1954), Herzberg (1959), entre otros comenzaron a analizar y estudiar factores como la satisfacción laboral desde distintos enfoques laborales, desarrollando distintas teorías sobre la motivación basándose en la satisfacción de las necesidades, convirtiéndola en la base de la satisfacción laboral. (Zayas, Baez, Zayas y Hernández 2014).

En la actualidad, la importancia de la satisfacción ha incrementado, a nivel internacional, La Comisión Europea considera que la satisfacción en el trabajo es un indicador que forma parte de la calidad de vida, las investigaciones apuntan a que la fidelidad de un trabajador con su empresa así como su productividad y repercusión en los resultados empresariales dependen de un alto grado de satisfacción laboral (Clark et al., 1998), (Arguelles- Ma, 2016).

Dentro del sector empresarial, las PyMEs en México son factor clave del desarrollo económico, forman la columna vertebral de la economía mexicana, generando 72% de empleo y 52% del PIB del país (Secretaría de Economía en México, 2012).



Debido a su importancia, radica fomentar el desarrollo y lograr el éxito dentro de las PyMEs, por ello, surge el objetivo de determinar mediante un instrumento el nivel de satisfacción laboral que impera dentro de las pymes de Tuxpan, Veracruz, con lo cual se podrán analizar distintas variables que fomentan su inexistencia, dando pauta a su disminución y prevención.

Para ello, se ha realizado un constructo, de tipo cualitativo y descriptivo, con caracteres explicativos, los cuales tienen sustentos teóricos y están fundamentados en la teoría de la higiene y motivación de Herzberg, dicho instrumento cuenta con 15 ítems y se tuvo una muestra de 167 trabajadores de empresas Pymes, para lo cual, se consideró que fueran del sector comercial y de servicios de Tuxpan Veracruz México, para garantizar esto se utilizó la base de datos del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE), que fue filtrada al utilizar la estratificación oficial por el número de empleados establecida por la (Secretaría de Economía, (2009) donde son consideradas pequeñas, las empresas comerciales desde 11 a 30 empleados y de servicios desde 11 a 50. Y medianas, las empresas comerciales de 31 a 100 y las de servicios de 51 a 100 empleados.

Se utilizó un proceso de validez cuantitativo basado en el análisis factorial. La escala quedó integrada por 15 ítems. Se realizó el análisis factorial con rotación varimax y presentó una adecuación muestral KMO de .863. Se encontró que los resultados son significativos ($X^2 = 441.790$, $gl = 105$, $p = .000$). El alfa de Cronbach fue igual a .906. El instrumento desarrollado permitirá a las Pymes realizar una autoevaluación, que les con el fin de identificar el estado de satisfacción laboral que impera en la organización.

Una vez aplicado y analizado el constructo, los resultados arrojados, indican la existencia de insatisfacción laboral en las pymes de Tuxpan Veracruz, teniendo como causa la falta de prestaciones adicionales al trabajo, el tipo de jubilación que recibirá, las actividades recreativas de la empresa, entre otros aspectos. Se concluye que la investigación realizada, permite detectar el grado de insatisfacción laboral dentro de las pymes, cumpliendo así el objetivo de dicha investigación, de igual manera se logra fomentar mediante resultados la hipótesis, permitiendo un acercamiento al estudio de la satisfacción laboral en las organizaciones, el cual puede ser replicado en otras áreas geográficas.

Marco Teórico

La satisfacción laboral surge en 1913 cuando el psicólogo alemán Munsterberg introduce el tema con su libro "Psychology and industrial efficiency", pero es hasta 1935 que diversos autores se interesan por el estudio, gracias a la publicación del libro "Job Satisfacction" de Hoppock. (Crespo, 2019)

A lo largo del tiempo, la satisfacción laboral ha tomado más relevancia, ya que es fundamental para la conservación y el logro de objetivos, tener a personal satisfecho y en óptimas condiciones, por lo cual ha aumentado la cantidad de autores y estudios que se encargan de investigar y analizar cómo se da y cuáles son los factores que pueden deteriorarlo. (Caballero, 2002)

Autores como Piedra (2012) y (Lloret, 2014) mencionan estrategias para generar la satisfacción laboral: otorgar trabajos estimulantes, recompensas equitativas, buenas condiciones laborales y colegas cooperadores, para esto es importante tomar en cuenta la complejidad o simplicidad



que tienen los canales de comunicación en la organización, la departamentalización o cadenas de mando que utilice y la efectividad que se tiene para asignar tareas, todo esto permitirá obtener indicadores de eficiencia y competitividad en la organización.

Las teorías sobre la satisfacción laboral se superponen con las teorías que explican la motivación humana. Las teorías más comunes y prominentes en esta área se muestran en la tabla 1. (Williams, 2019)

Tabla 1

Teorías de la satisfacción laboral

Teorías Descripción Factores de estudio

La teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow Las acciones del ser humano surgen a partir de una motivación innata a cubrir necesidades, las cuales van ordenadas de manera jerárquica, basándose en la importancia que tienen para lograr el bienestar personal. (Ariza, 2016)

- Necesidades básicas o fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima o reconocimiento y de autorrealización.

La teoría de la higiene-motivador de Herzberg

Las personas están influenciadas por dos factores: la satisfacción y la insatisfacción, dentro de los cuales cuando los factores higiénicos son óptimos provocan la existencia de satisfacción laboral y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan la insatisfacción. (Pérez, 2015)

La satisfacción y la insatisfacción (higiene y motivación)

El Modelo de Características del Trabajo. Es utilizado para las empresas que se interesan en ayudar a que sus empleados perciban su trabajo y labores de manera significativa y valiosa, en cualquier tipo de trabajo, (Ceja, 2013)

Variedad de aptitudes, identidad de la tarea, significancia de la tarea, autonomía y retroalimentación

La teoría X y la teoría Y de McGregors: La teoría X supone que el ser humano es perezoso y debe ser motivado a base de castigo, mientras que la teoría Y supone el esfuerzo como algo natural en el trabajo y el compromiso con los objetivos supone una recompensa. (Pérez A. , 2016)

Teoría X y Y

La teoría motivacional de McClelland Enfoca su teoría básicamente hacia tres tipos de motivación: Logro: Es el impulso de ser el mejor. Poder: Necesidad de influir y controlar a otras personas y/o grupos. Y Afiliación: Deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas. (Perez A. , 2016)

Logro, poder y afiliación



Fuente: Elaboración propia con datos de (Ariza, 2016), (Perez, 2015), (Ceja, 2013) y (Perez A., 2016).

La satisfacción laboral a través de los años ha tenido distintos enfoques y definiciones sin embargo coinciden en definirla como un estado positivo o placentero el cual es obtenido a través de contar con una serie de factores que propician la felicidad y comodidad del trabajador dentro de la organización, en la tabla 2 se puede observar la comparación de definiciones, distinguiendo las coincidencias y diferencias dentro de las mismas.

Tabla 2

Definiciones de satisfacción laboral

| Concepto | Coincidencia en definición | Causa que lo provoca | Autor |
|----------|----------------------------|----------------------|-------|
|----------|----------------------------|----------------------|-------|

Satisfacción laboral

| | | | |
|--|--|---|--|
| Estado emocional positivo y placentero rales del sujeto. | | La percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. | Edwin Locke (1969) citado por Pérez (2011) |
|--|--|---|--|

| | | | |
|--|---|--|--|
| | La percepción favorable del trabajador hacia su puesto de trabajo y las actividades desempeñadas en la organización | | Spector (1985) citado por Patlan (2016). |
|--|---|--|--|

| | | | |
|--|--|--|--------------|
| | La experiencia misma del trabajo; es alcanzado cuando se satisfacen ciertos requerimientos: individuales y colectivos, a través de su trabajo. | | Cuba, (2018) |
|--|--|--|--------------|

Fuente: Elaboración propia.

Metodología

Para la realización de la muestra fue necesario contar con el número de PyMEs pertenecientes a la población económicamente activa (PEA) dentro de Tuxpan, Veracruz, para lo cual fue necesario ingresar al Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) en la página oficial del INEGI (2018), con ello se pudo concluir que existen 3,359 empresas (Ilustración 1) que cuentan con las características necesarias para ser consideradas como PyMEs.



Ilustración 1 Directorio Estadístico Nacional de Unidades Economicas.

Una vez definida la población de estudio fue necesario obtener una muestra, para lo cual se obtuvo una muestra representativa de 167 empleados, utilizando para ello poblaciones finitas con un nivel de confianza del 95%, usando la fórmula siguiente para obtener el tamaño de muestra.

En donde:

n= Tamaño de muestra

z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Análisis Estadístico

Elaboración del constructo.

El instrumento en su versión original fue desarrollado con 15 ítems (ANEXO 1) los cuales consisten en preguntas cerradas con una escala Likert la cual es utilizada para medir reacciones, actitudes, comportamientos, por ello dentro del constructo se cuenta con dicha escala la cual está agrupada del 1 al 5, en donde 1 es totalmente insatisfecho, 2 algo insatisfecho, 3 indeciso, 4 satisfecho y 5 totalmente satisfecho.

Validez del contenido

Para la pertinencia y suficiencia del contenido fue necesario contar con la opinión de 5 expertos, además para dar claridad a los ítems se realizó una prueba piloto a 25 empleados con lo cual se brindó validez, consistencia y confiabilidad del constructo, tomando como fundamento al Dr. Díaz (2017) el cual establece que para su correcta evaluación de confiabilidad se debe contar con una muestra de 20 a 25 personas con características similares, que representen a los participantes del estudio.

Consistencia y confiabilidad

Para brindar una consistencia y confiabilidad al constructo, fue necesario el software SPSS Statistics V23 el cual sirve para analizar datos, aclarar relaciones entre variables e identificar y realizar tendencias o predicciones, posteriormente se realizó un análisis factorial exploratorio con rotación Varimax el cual consiste en un análisis estadístico que investiga las interrelaciones entre un conjunto (más o menos grande) de variables y trata de explicarlas en términos de sus dimensiones comunes latentes (Factorial, 2017).

También se calculó el test Kaiser Meyer y Olkin (KMO) el cual comprueba si las correlaciones parciales entre las variables son pequeñas y se calculó la prueba de esfericidad de Bartlett la cual prueba si la matriz de correlación es una matriz de identidad, lo que indicaría que el modelo de factor es inapropiado (IBM Corporation, 2021), además se calculó la consistencia del instrumento con el Alfa de Cronbach para la media de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala y por último, se realizó la varianza total explicada, la cual nos indica la varianza total explicada por el modelo propuesto. Así, cuanto mayor sea este valor, el modelo es mejor para explicar el conjunto total de datos. (Rus, 2022)

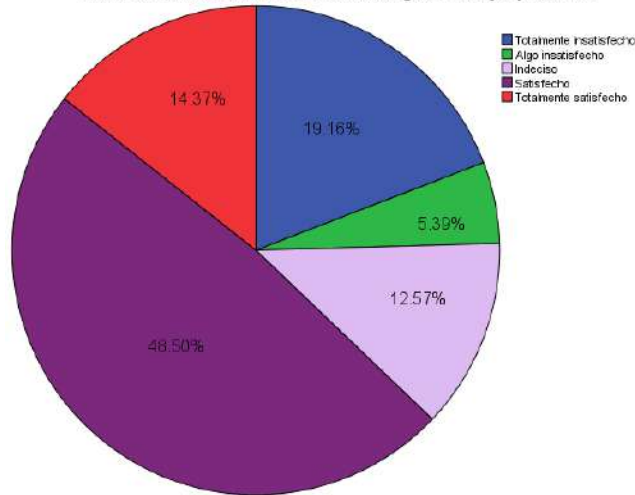
Para el procesamiento estadístico de la información recabada se realizará un análisis descriptivo de frecuencia y correlación.

Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del constructo, los cuales constan de 167 respuestas extraídas de distintas pymes de Tuxpan, Veracruz, con dicho análisis, se pretende evaluar la existencia de satisfacción laboral, así como el grado de satisfacción que impera en las pymes, lo cual es el objetivo principal de la investigación.

Una vez revisados dichos resultados, podemos observar la existencia de aquellos factores primordiales que propician la existencia de insatisfacción laboral, los cuales se vuelven alarmantes debido a los altos índices presentados de trabajadores insatisfechos dentro de las pymes, para justificar lo anterior, se puede observar la gráfica 4, en donde se muestran los resultados obtenidos de los trabajadores que se sienten satisfechos o en su caso insatisfechos con la carga de trabajo que se tiene y con ello podemos argumentar, que existe un 37.06% de insatisfacción e insatisfacción.

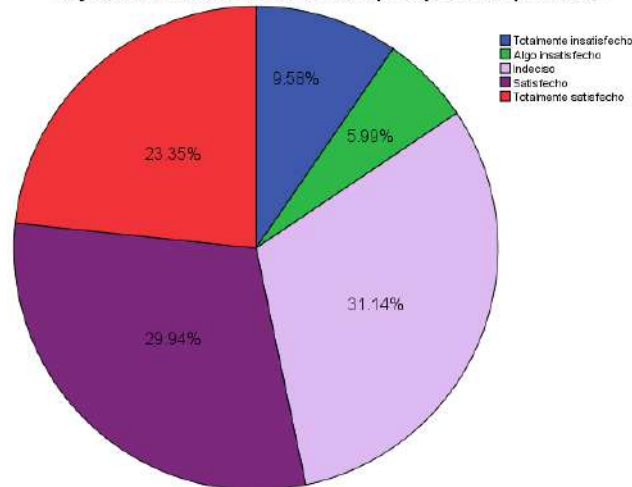
1- ¿Qué tan satisfecho se siente con la carga de trabajo que tiene?



Gráfica 1. Satisfacción de la carga de trabajo.

Aunque las cifras no son muy elevadas, si se trata de una gran cantidad de trabajadores insatisfechos por este rubro y ello sirve como base para futuras estrategias empresariales, además no son las únicas cifras alarmantes, pues tal es el caso de la gráfica 5, en donde se muestra el nivel de satisfacción laboral respecto al tipo de jubilación que se recibirá, la cual tiene un gran porcentaje de insatisfacción e indecisión, abarcando el 46.69% de los trabajadores, el cual casi abarca más de la mitad de la población de estudio, siendo, para esta área de estudios, uno de los factores principales de insatisfacción en las pymes de Tuxpan, sin embargo existen otras variables que contienen altos niveles de insatisfacción, así como también hay algunas que tienen niveles de satisfacción muy elevados (Ver anexo 2)

9- ¿Qué tan satisfecho se siente con el tipo de jubilación que recibirá?



Gráfica 2. Satisfacción por el tipo de jubilación recibida.

También se realizaron diversos ítems para reconocer aspectos generales de las muestras de estudio, tales como edad de los encuestados, entre los que hay un 23.23% de trabajadores menores a 24 años, un 32.93% de 25 a 35 años, un 19.16% de 36 a 45, un 19.16% de 46 a 55 y un 5.39% de 56 a 65, entre los que destacan el 52.69% de mujeres y un 47.31% de hombres pertenecientes al sector de servicio (67.07%), al sector financiero (8.38%) y al sector

comercial (24.55%), cuya mayor población de estudio pertenece al ámbito privado (76.05%), con contratos indeterminados y la mayoría de ellos tiene cargos operativos (91.02%). (Ver anexo 2).

Para finalizar, se realizaron estadísticos descriptivos con ayuda del software estadístico spss v22, en donde se realizaron tablas cruzadas, para detectar de acuerdo a un ítem elegido de manera aleatoria si la edad, el sexo, el sector, la categoría, el tipo de contrato y el cargo inciden en el logro de la satisfacción laboral, con lo cual podemos justificar la satisfacción o insatisfacción de acuerdo al tipo de contratación, pues como podemos observar en la tabla y gráfica (Ver tabla 2) en el primer apartado se muestra la contratación por tiempo determinado en donde existe mayor insatisfacción en ese rubro, mientras que en la de tiempo indeterminado hay mayor satisfacción, entonces si repercuten estas variables en el logro de la satisfacción laboral.

SATISFACCIÓN POR CARGA DE TRABAJO DE ACUERDO AL TIPO DE CONTRATACIÓN

Recuento

| | TIPO DE CONTRATACIÓN | | | |
|-------------------------|----------------------|---------------|----------------------|------|
| | Tiempo determinado | Por temporada | Tiempo indeterminado | Otro |
| Totalmente insatisfecho | 25 | 3 | 2 | 2 |
| Insatisfecho | 4 | 2 | 3 | 0 |
| Indeciso | 4 | 7 | 8 | 2 |
| Satisfecho | 10 | 17 | 51 | 3 |
| Totalmente satisfecho | 4 | 9 | 11 | 0 |
| Total | 47 | 38 | 75 | 7 |

Tabla 2. Satisfacción por carga de trabajo de acuerdo al tipo de contratación

Conclusiones

Por medio de análisis estadísticos descriptivos, se puede comprobar la aceptación de la hipótesis, debido a que se ha demostrado mediante tablas de referencias cruzadas y gráficas, que aspectos tales como género, edad, cargo, contrato, sector y categoría, definen los niveles de satisfacción laboral, así mismo, con sustentos teóricos y la aplicación del instrumento, se pudo demostrar que variables como clima laboral, derechos laborales, niveles de comunicación interna, convivencia familiar y condiciones laborales, determinan la incidencia de insatisfacción laboral, lo cual comprueba la hipótesis presentada.

Con base en los resultados obtenidos se puede concluir el cumplimiento del objetivo general, mismo que se logra alcanzar por medio del constructo, el cual cuenta con sustento teórico y tiene como base la teoría de Herzberg que investiga las variables que influyen en la obtención u obstrucción de la satisfacción, logrando así determinar el nivel de satisfacción laboral que incide en Tuxpan.

Así mismo, el instrumento aplicado, la muestra y los resultados, permiten dar replica o continuidad a otras líneas de estudio, tales como clima laboral, productividad, trabajo decente, e incluso la satisfacción laboral con un enfoque distinto o con épocas diferentes para identificar la situación actual de satisfacción laboral en las empresas, por ejemplo debido a la pandemia



(COVID19), creando así distintos enfoques y facilitando las futuras investigaciones a nivel académico.

Además, a su vez el constructo creado, se puede utilizar como base para promover el cumplimiento de algunos de los objetivos de la agenda 2030, tal es el caso del 5; la igualdad de género, del 8; Trabajo decente y crecimiento económico y del 10; La reducción de desigualdades, los cuales con ayuda de algunos ítems pueden investigar ciertos aspectos que componen estos objetivos y marcar la pauta necesaria para fortalecerlos.

A raíz de la investigación realizada, se fortalece la teoría de la higiene e insatisfacción de Herzberg, comprobando que su hipótesis coincide con el objeto de estudio, demostrando que la existencia o inexistencia de satisfacción laboral se debe a los factores higiénicos óptimos o por el contrario a los factores higiénicos pésimos.

Una vez terminado el estudio, es importante destacar que actualmente no existen leyes, normas o agendas adaptadas específicamente a controlar o disminuir la insatisfacción laboral, aunque si hay algunas que posiblemente se adecuan a algunos aspectos de ella tal es el caso de la NOM035 que promueve un entorno organizacional favorable, sin embargo no existe ninguna en específico que la erradique, es por ello que a consideración personal, reitero la importancia de leyes que atiendan a la insatisfacción laboral.

Referencias

Arguelles- Ma, L. A. (Diciembre de 2016). La satisfacción en el trabajo y su relación con los resultados financieros de las pymes. *Revista de negocios y pymes*, 2(6 25-34), 25.

Ariza, R. J. (29 de Octubre de 2016). Dircomfidencial. Recuperado el 16 de Marzo de 2021, de Pirámide de Maslow: <https://dircomfidencial.com/diccionario/piramide-de-maslow-20161029-1424/>

Beguerisse, E. (28 de Febrero de 2018). Forbes. Recuperado el 18 de Marzo de 2021, de <https://www.forbes.com.mx/la-comunicacion-aliado-en-el-mundo-laboral/>

Caballero, R. K. (2002). Redalyc. Recuperado el 16 de Marzo de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>

Ceja, L. (10 de Julio de 2013). IESE. Recuperado el 11 de Marzo de 2021, de [https://empresa-familiar.iese.edu/2013/07/10/un-buen-diseno-del-trabajo-en-la-empresa-familiar-clave-para-motivar-a-los-miembros-de-las-siguientes-generaciones/#:~:text=El%20modo%20de%20las%20caracter%3%ADstic%20del%20trabajo%20\(MCT\)&text=Grado%20en%2](https://empresa-familiar.iese.edu/2013/07/10/un-buen-diseno-del-trabajo-en-la-empresa-familiar-clave-para-motivar-a-los-miembros-de-las-siguientes-generaciones/#:~:text=El%20modo%20de%20las%20caracter%3%ADstic%20del%20trabajo%20(MCT)&text=Grado%20en%2)

Crespo, R. (2019). Investigación y Desarrollo en Ciencias Administrativas. (C. D. MEXICANA, Ed.) In Memoria(12).

Galaz, Y. R. (2021). Deloitte. Recuperado el 18 de Marzo de 2021, de <https://www2.deloitte.com/mx/es/pages/dnoticias/articles/situacion-del-trabajo-en-Mexico.html>



Hernández, G. (03 de Octubre de 2019). El economista. Recuperado el 11 de Marzo de 2021, de <https://www.economista.com.mx/empresas/Satisfaccion-de-los-trabajadores-prioridad-solo-para-6-de-las-empresas-en-Mexico-20191003-0111.html>

IBM Corporation. (2021). IBM. Recuperado el 07 de Julio de 2021, de <https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/SaaS?topic=analysis-factor-descriptives>

LFT. (1 de Abril de 1970). Ley Federal del Trabajo. Recuperado el 20 de Marzo de 2021, de Cgservicios: <http://cgservicios.df.gob.mx/prontuario/vigente/r222601.htm#:~:text=Se%20entien-de%20por%20trabajo%20digno,sexuales%20o%20estado%20civil%3B%20se>

Lloret, A. (05 de Agosto de 2014). Mundo Itam. Recuperado el 10 de Junio de 2020, de <https://mundoitam.com/2014/08/05/el-problema-de-la-responsabilidad-social-empresarial/>

Manosalvas, C. L. (2 de Junio de 2015). Organization climate and job satisfaction: a rigorous quantitative analysis of their relationship. EAFIT(26).

OIT. (2021). Organización Internacional del Trabajo. Recuperado el 05 de Marzo de 2021, de <http://www.oit.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>

Oliveras, E. F. (01 de Abril de 2016). E. Recuperado el 25 de Enero de 2021, de Grupo PyA: <https://blog.grupo-pya.com/la-satisfaccion-laboral-influye-en-la-salud/>

Ortega, M. D. (Noviembre de 2015). Universidad Casa Grande. Recuperado el 11 de Marzo de 2021, de Satisfaccion laboral y la relacion trabajo - familia: <http://dspace.casa-grande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/619/1/Tesis992ORTs.pdf>

Patlan, J. (2016). Redalyc. Recuperado el 11 de Marzo de 2021, de Universidad Nacional Autónoma de México, México: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/104/10446094004/html/index.html>

Pérez, A. (22 de Junio de 2015). Ceolevel. Recuperado el 09 de Marzo de 2021, de La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg: <https://www.ceolevel.com/herzberg>

Perez, A. (15 de Febrero de 2016). Ceolevel. Recuperado el 16 de Marzo de 2021, de <https://www.ceolevel.com/las-4-teorias-motivacionales>

Perez, P. S. (2011). Imgbiblio. Recuperado el 11 de Marzo de 2021, de Universidad Abierta Interoamericana: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>

Piedra, V. M. (2012). Gestipolis. Recuperado el 11 de Marzo de 2021, de <https://www.gestipolis.com/satisfaccion-laboral-hacia-una-teoria-mexicana-de-motivacion/>

Pisco, M. C. (05 de Septiembre de 1999). EOI. Recuperado el 23 de Marzo de 2021, de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/#:~:text=Las%20teor%C3%ADas%20humanistas%20sostienen%20que,a%20la%20tarea%20que%20realiza.>

Rico, J. M. (2019). Digitalisthub. Recuperado el 18 de Marzo de 2021, de <https://digitalisthub.com/solo-el-19-de-las-empresas-valoran-la-comunicacion-interna/7>



ANFECA

ASOCIACIÓN NACIONAL DE FACULTADES Y
ESCUELAS DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



Universidad Veracruzana

Suarez, T. F. (28 de Noviembre de 2006). Core. Recuperado el 2021 de Marzo de 21, de <https://core.ac.uk/download/pdf/47066316.pdf>

Williams. (Enero de 2019). Teorías sobre la Satisfacción Laboral . Recuperado el 08 de Marzo de 2020, de Leyderecho.org: <https://leyderecho.org/teorias-sobre-la-satisfaccion-laboral/>

Evaluación con un enfoque de auditoría administrativa de los procesos administrativos del OIC del H. Ayuntamiento de Emiliano Zapata

L.C. Sheila Nabil Alarcón Guerrero, Dr. Luis Arturo Conteras Durán

Resumen

En términos generales, la administración pública municipal es la organización que se ejecuta mediante las acciones realizadas por los servidores públicos de los Ayuntamientos, encabezadas por un presidente municipal, que, a través de la legislatura aplicable, se compromete a proveer de los servicios públicos necesarios a la sociedad que representa.

De acuerdo con el (Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal) la administración pública, planea, gestiona, ejecuta y rinde cuentas de los asuntos aprobados por el ayuntamiento. Todo este proceso se realiza gracias a las actividades coordinadas que realizan los servidores públicos como lo son, el secretario, tesorero, contralor, los diversos jefes de departamento, así como todos los empleados que ejercen sus labores ejecutando las órdenes de las autoridades y funcionarios, en este sentido los Manuales de Organización y Procedimientos, son instrumentos administrativos esenciales para la gestión pública porque hacen visible la operación de las entidades gubernamentales, y porque hacen evidente la conexión de su estructura organizacional con sus usuarios internos y externos, a través de las atribuciones que generan procesos.

Palabras Clave: Administración, Organización, Procedimientos, servidores públicos, Órgano Interno de Control.

Introducción

De acuerdo con el reglamento interno de las dependencias de la administración pública municipal del ayuntamiento de Emiliano Zapata, el Órgano Interno de Control, es la dependencia encargada de verificar que el manejo de los recursos financieros y el patrimonio del municipio se realice con transparencia, legalidad y con criterios de racionalidad, garantizando con su supervisión que los *procesos administrativos* se lleven a cabo de forma objetiva y con estricto apego a las disposiciones legales aplicables en materia. En su actuación este órgano tendrá la facultad de supervisar y de proponer la política de control, inspección y supervisión de la administración pública a través de la práctica de auditorías y verificación de los avances de obra pública. Dentro de los objetivos de la Ley General de Responsabilidades Administrativas radica el establecer los principios y obligaciones que rigen la actuación de los servidores públicos, establecer las faltas administrativas graves y no graves, las sanciones aplicables a las mismas, así como los procedimientos para su aplicación y las facultades de las autoridades competentes para tal efecto.

De acuerdo con la Ley de transparencia y acceso a la información pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, los sujetos de esta ley están obligados a publicar y mantener actualizada su información pública, al inicio de cada año o dentro de los siguiente diez días naturales al que surja alguna modificación.

En este sentido, es obligatorio para los sujetos, permitir la transparencia y acceso respecto de leyes, códigos, reglamentos, decretos de creación, *manuales administrativos*, reglas de operación, entre otros; al mismo tiempo mostrar una estructura orgánica completa que permita vincular cada parte de la estructura, las atribuciones, y responsabilidades que corresponden a cada servidor público, las facultades de cada área, las metas y objetivos, los indicadores de gestión, directorio de servidores públicos, entre otros.

Por este motivo la Ley Orgánica del Municipio Libre para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, también hace referencia a la atribución de los Ayuntamientos de expedir los reglamentos de las dependencias y órganos de administración pública municipal, manuales de organización y procedimientos y los de atención y servicios al público así como ordenar su publicación de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Marco Teórico

La auditoría Administrativa se convirtió en una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento de las organizaciones, ya que su correcta implementación permite detectar las áreas de oportunidad, que requieren una intervención específica para determinar las mejores acciones a tomar para superar obstáculos y que logren alinearse al propósito funcional eficaz y eficiente que la organización desee tener.

En concordancia con (Franklin, 2013) el marco para definir los objetivos congruentes cuya cobertura encamine las tareas hacia resultados específicos requiere la aplicación de los siguientes criterios.

- De control: Destinados a orientar los esfuerzos en la aplicación de la auditoria, así como evaluar el comportamiento organizacional en relación a estándares preestablecidos. Sirve para garantizar el cumplimiento de las metas de la organización.
- De productividad: Encauzan las acciones de la auditoria para optimizar el aprovechamiento de los recursos. Se espera que un proceso o área proyecte mejores resultados.
- De organización: Determinan que el curso de la auditoria apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos, a través del manejo eficaz de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.
- De servicio: Representan la manera en que la auditoría puede constatar que la organización está inmersa en proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.
- De calidad: Disponen que la auditoría tienda a elevar los niveles de actuación de a la organización en todos sus contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos.
- De cambio: Transforman la auditoria en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.
- De aprendizaje: Permiten que la auditoria se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora.
- Toma de decisiones: Traducen la puesta en práctica y los resultados de auditoria en un sólido instrumento de soporte del proceso de gestión de la organización.



- De interacción: Posibilitan el manejo inteligente de la auditoría en función de la estrategia para relacionar a la organización con los competidores reales y potenciales, así como los proveedores y clientes.

Dentro de la administración pública municipal los procesos administrativos cada día adquieren mayor relevancia, ya que se requieren órganos de control funcionales que permitan el logro de los objetivos establecidos con base en el conocimiento previo y específico de las funciones que como servidores públicos deben realizar favoreciendo de esta forma la disminución de actos de corrupción que puedan estar directamente relacionados con el desconocimiento de funciones y el incumplimiento de normatividad vigente y objetivos establecidos.

En este sentido, derivado de la reforma constitucional, se crea en el año 2015 el Sistema Nacional Anticorrupción, el cual, marca las nuevas normas diseñadas bajo las premisas de la denuncia, la investigación, sanción, corrección y resarcimiento de daño, el objetivo principal es abatir la ineficiencia en los diversos procesos, que permitan inhibir los actos y redes de corrupción.

Es competencia del Sistema Nacional Anticorrupción coordinar a las autoridades de todos los niveles de gobierno, a fin de diseñar las mejores prácticas y políticas de combate a la corrupción, endureciendo las acciones legales en contra de servidores públicos que por acción u omisión defrauden el interés público.

Derivado de la importancia que implica el combate a la corrupción, la conformación del Sistema Nacional Anticorrupción necesitó de leyes específicas de acción que respaldaran y reforzaran al sistema. Por este motivo en el año de 2016 se da la creación de la Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción con el objeto de establecer las bases de coordinación entre la Federación, las entidades federativas, los municipios, y las alcaldías de la ciudad de México para el Funcionamiento del Sistema Nacional Anticorrupción.

Al mismo tiempo se crean tres leyes más, denominadas como sigue:

- Ley Orgánica del Tribunal de Justicia Administrativa
- Ley General de Responsabilidades Administrativas, cuyo objeto es distribuir competencias entre los órdenes de gobierno para establecer las responsabilidades administrativas de los servidores públicos, sus obligaciones, las sanciones aplicables por actos u omisiones en que incurran y los que correspondan a particulares vinculados con faltas administrativas graves, así como los procedimientos para su aplicación.
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas, cuyo objeto radica en revisión y fiscalización de la cuenta pública, la aplicación de las fórmulas de distribución, ministración y ejercicio de las participaciones federales y el destino y ejercicio de los recursos provenientes de financiamientos contratados por los Estados y Municipios.

Una de las herramientas públicas que nos permite conocer la gestión y el desempeño de la administración pública es, el (INEGI, 2022) Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Demarcaciones Territoriales de la Ciudad de México 2021, el cual, tiene como objetivo generar información estadística y geográfica sobre la gestión y el desempeño de las instituciones que integran a la administración pública de cada Municipio, específicamente en las funciones de gobierno, seguridad pública, justicia cívica, agua potable, saneamiento, residuos

sólidos, urbanos y medio ambiente, con la finalidad de que esta se vincule con el quehacer gubernamental dentro del proceso de diseño, implementación, monitoreo y evaluación de las políticas públicas de alcance nacional en los referidos temas.

De acuerdo con la información proporcionada por el INEGI, se encontraron 2468 municipios con estructura administrativa en funciones al 31 de diciembre de 2020 obteniendo información de 2467 municipios, derivado de estos resultados, para efectos de dicha investigación se consideran los siguientes aspectos relevantes.

- Personal adscrito a los órganos de control interno

Al cierre de 2020, la cantidad de personal adscrito a los órganos internos de control de las instituciones de las administraciones públicas municipales fue de 12 443, en comparación con la cifra reportada en 2018, la cantidad de personal disminuyó 13.5% en 2020. De acuerdo con la función que desempeñaron, la mayoría se encontró en funciones de investigación.

Cabe destacar que las áreas de investigación y substanciación son áreas de reciente creación, en administraciones públicas de los gobiernos 2014-2017 para el Estado de Veracruz, los órganos de control interno invariablemente se conformaban por un titular del área que debía desempeñar todas las funciones pertinentes, sin el apoyo de mas profesionales en el campo que permitiera el logro de todos los objetivos que un buen control interno busca.

- Denuncias

Durante 2020, se recibieron 68 786 denuncias derivadas del incumplimiento de las obligaciones de las y los servidores públicos, esto representó una disminución de 18.3% en comparación con lo registrado en 2018. De acuerdo con el medio de recepción, 39.8% fue a través de Escrito mediante oficio. En tanto, 81.1% del total se trató de denuncias procedentes.

- Auditorías

Durante 2020 se aplicaron 21 900 auditorías a las instituciones de las administraciones públicas municipales por parte de las autoridades de control, vigilancia y/o fiscalización. Esto representó un aumento de 60.4% respecto a la cifra reportada en 2018. De acuerdo con la autoridad de control, vigilancia y/o fiscalización, la mayor parte de las auditorías fue a través de la Contraloría interna.

- Investigaciones

En el mismo periodo a nivel nacional, se iniciaron 59035 investigaciones por la presunta responsabilidad de faltas administrativas, esta cifra representó un aumento de 166.3% respecto a lo reportado en 2018. Por su parte, se concluyeron 19 938 investigaciones, de acuerdo con el tipo de conclusión, la más frecuente fue Acuerdos de conclusión y archivo del expediente

- Procedimientos

Durante 2020, se registraron 10 327 procedimientos de responsabilidad administrativa iniciados, mientras que 7 419 fueron concluidos. Respecto a los procedimientos iniciados registrados en 2018, la cantidad de los mismos aumentó 38.2% en 2020. En tanto, Resolución de existencia de responsabilidad administrativa destaca como el tipo de procedimiento de conclusión de mayor frecuencia.



Metodología

| Etapa | Propósito estratégico |
|--|---|
| Planeación: <ul style="list-style-type: none"> - Visión - Misión - Objetivos - Metas - Procesos - Políticas - Procedimientos - Programas | <ul style="list-style-type: none"> - Estudio preliminar que permita conocer las funciones y actividades que deben realizarse en el área, para definir la estrategia para la recopilación de información - Documentos administrativos con los que cuente el área en materia de organización y procedimientos. - Determinar la existencia de manuales administrativos existentes. - Determinar el conocimiento que el titular del área tiene en cuanto a sus actividades y limitaciones. |
| Organización: <ul style="list-style-type: none"> - Estructura organizacional - División y distribución de funciones - Cultura organizacional - Instrumentos técnicos de apoyo | <ul style="list-style-type: none"> - Selección de documentos que permitan analizar información relevante, en cuanto a estructura orgánica, procedimientos existentes de trámites y servicios, gacetas oficiales, disposiciones normativas. |
| Dirección: <ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Comunicación (Facilita el flujo de comunicación) - Motivación - Grupos y equipos de trabajo - Tecnologías de la información - Toma de decisiones | Identificar y entender el comportamiento de las acciones para comprender las causas que lo originan y que acciones se deben tomar: De acuerdo con la literatura aplicada, tanto de informes, libros, revistas, censos, gráficas, entre otros elementos, se puede notar que uno de los principales factores que implican el desconocimiento de aplicación correcta de las funciones es la elevada rotación de personal en los gobierno municipales, la falta de experiencia y conocimiento, la falta de capacitación e incluso la falta de equipos integrados con profesionales capacitados para el desarrollo de las funciones específicas que el área demanda. |
| Control: <ul style="list-style-type: none"> - Naturaleza - Sistema - Niveles - Proceso - Herramientas | Medición del progreso de las acciones en función del desempeño. Precisar la relación entre cada elemento: Se pretende fortalecer el área de la contraloría interna con el propósito de lograr que los servidores públicos puedan ejecutar cada una de las acciones propuestas en el manual, |



| | |
|--|--|
| | <p>mismas que cuentan con fundamento legal vigente, apoyado de manuales de organización y procedimientos aplicados en distintos entes gubernamentales que, a consideración de la autora, resultan efectivos para lograr el objetivo.</p> |
|--|--|

Resultados

En este sentido, derivado de la investigación realizada y de los resultados obtenidos por investigación documental, entrevistas, cuestionarios aplicados y observación directa, se puede afirmar que los servidores públicos que integran el Órgano Interno de Control desconocen la totalidad de sus funciones y atribuciones que les competen en el ejercicio de su servicio público.

Por lo que se sugiere intervenir en la elaboración de un documento que muestre la estructura orgánica y las funciones de cada puesto que integra el órgano de control, que permita fortalecer la transparencia y sirva como un instrumento que inhiba los actos y redes de corrupción, abatiendo la ineficiencia en diversos procesos y evitando en la medida de lo posible la duplicidad de funciones, considerando los siguientes objetivos específicos.

- Precisar el perfil de los servidores públicos adscritos al área.
- Precisar las funciones que debe realizar.
- Facilitar la comprensión de las líneas de autoridad y canales de organización para la operación diaria de actividades.
- Contribuir a la correcta ejecución de las labores y propiciar uniformidad al trabajo.
- Orientar a servidores públicos de nuevo ingreso.
- Proporcionar el marco de referencia acerca del funcionamiento de la contraloría.
- Dar a conocer las responsabilidades y atribuciones según la normatividad vigente.

Conclusiones

El Órgano Interno de Control del H. Ayuntamiento de Emiliano Zapata, no cuenta con ningún manual de organización y de procedimientos disponibles para la consulta de los servidores públicos, en este sentido, derivado de la importancia de los procesos de responsabilidad que la Ley del Sistema Nacional anticorrupción y la Ley General de responsabilidades administrativas imponen, surge la necesidad de crear un documento de apoyo que especifique el actuar de cada área que integra el órgano de control interno.

Se puede observar que existe marco legal aplicable amplio, que resalta las obligaciones y atribuciones de los Ayuntamientos, considerando para el caso específico de la investigación, la importancia de contar con Manuales de organización y procedimientos, en primera instancia para cumplir de forma oportuna con la legislación vigente, así como para agilizar los procesos en las funciones que realiza cada servidor público dentro de la Administración Pública

Municipal. El problema se identifica al realizar una investigación previa a través del portal de transparencia del propio Ayuntamiento, en su página oficial, en donde carece de la publicación de manuales de organización de las áreas, y para el caso específico de la contraloría interna, el problema se corrobora, al realizar una evaluación al titular del órgano de control interno, al titular del área de quejas, denuncias e investigación y al titular del área de sustanciación y resolución, en donde se confirma la inexistencia de dichos manuales, basando su actuar en la poca experiencia adquirida durante su experiencia laboral, recurriendo normalmente a obtener conocimiento por medio de la interpretación de las leyes o por la información que pueden compartir entre compañeros de área.

Referencias

Franklin, E. B. (2013). *Auditoría Administrativa Gestión estratégica de cambio*. México: Pearson Educación de México.

Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal INAFED (25/09/2022)
<https://www.gob.mx/inafed>

Reglamento interno de las dependencias de la administración pública del H. Ayuntamiento Constitucional de Emiliano Zapata. Gaceta oficial numero 066 Tomo CCV

Ley General de Responsabilidades Administrativas <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGRA.pdf>

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGTAIP_200521.pdf

Ley Orgánica del Municipio Libre <https://www.legisver.gob.mx/leyes/LeyesPDF/LOML220218.pdf>



**CAPÍTULO IV TEMAS SELECTOS
DEL ÁREA ECONÓMICO -
ADMINISTRATIVO**

Competitividad y los incentivos fiscales verdes en México. Caso Empresas de la Construcción de Veracruz

Lic. Andrea Guadalupe Carmona Ríos, Dr. Saulo Sinforoso Martínez,
Dra. Edalid Álvarez Velázquez

Resumen

Objetivo: Analizar los incentivos fiscales verdes existentes en México para proponer estrategias que contribuyan a la competitividad del sector de la construcción del Estado de Veracruz.

Material y método: El presente artículo tiene un enfoque cuantitativo, es no experimental y se describen aspectos generales de las variables de estudio, dándole el carácter de descriptivo. Este estudio es de tipo correlacional, pues se busca analizar el efecto de los impuestos fiscales verdes en la competitividad de las empresas del sector de construcción. La investigación de corte transversal tuvo como periodo de recolección de datos es de marzo-abril 2022.

Resultados: Este estudio parte de la teoría del desarrollo sostenible, pues existe la necesidad de implementar medidas para mitigar el impacto ambiental generado por las empresas. Se encuestó a 25 empresas del sector de la construcción ubicadas en los distintos distritos electorales locales del estado de Veracruz. Se aplicó un cuestionario de 11 preguntas las cuales son escala Likert.

Los resultados preliminares muestran que el sector de la construcción tiene interés en conocer y aplicar incentivos fiscales verdes en sus procesos operativos con la finalidad de incrementar su competitividad. Los resultados demostraron que es necesario aumentar los incentivos fiscales en materia ambiental debido a que los existentes en México son pocos.

Conclusión: A mayores incentivos fiscales verdes en México eleva la competitividad del sector de la construcción del Estado de Veracruz contribuyendo al cumplimiento de los objetivos del desarrollo sostenible.

Palabras Clave: Incentivos, Sustentabilidad, constructoras, competitividad.

Marco Teórico

Uno de los mayores problemas mundiales, es la conservación del medio ambiente, la existencia de los recursos naturales depende del uso inconsciente por parte del ser humano,

esto ha ocasionado que se cuente cada vez con menos recursos naturales, asimismo ha creado un énfasis directo al planeta y a los seres vivos que habitan en él, lo cual es evidente en el cambio climático. Por lo que en la actualidad ha sido de interés, crear y fomentar prácticas de sustentabilidad y cuidado al medio ambiente. En el presente artículo se busca analizar los incentivos fiscales verdes existentes en México que contribuyan a la competitividad del sector de la construcción del Estado de Veracruz.

Dichos incentivos fiscales verdes, fungen como una herramienta dentro del cuidado del medio ambiente, es por ello, que es necesario tomar en cuenta, cuál es la fundamentación y origen a nivel nacional como internacional, del derecho al medio ambiente sano.

Tabla 1 *Antecedentes de tratados internacionales.*

| Año | Antecedente | Descripción |
|------|--------------------------|---|
| 1972 | Declaración de Estocolmo | La Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente Humano, reunida en Estocolmo del 5 al 16 de junio de 1972, y atenta a la necesidad de un criterio y unos principios comunes (26), que ofrezcan a los pueblos del mundo inspiración y guía para preservar y mejorar el medio ambiente humano. |
| 1992 | Declaración de Río | De la Declaración de Río surge la Agenda 21, documento con 27 principios con la intención de ayudar a guiar las acciones de cooperación internacional basándose en la responsabilidad medio ambiental y económica; de este documento sobresalen la secciones referentes a la “Cooperación internacional para acelerar el desarrollo sostenible de los países en desarrollo y políticas internas |



| | | |
|------|-------------------------------------|---|
| | | conexas". Como se menciona "prevendría la peligrosa interferencia antropogénica (causada por el hombre) con el sistema climático." |
| 2021 | Organización de las Naciones Unidas | El Convenio sobre Diversidad Biológica (CDB): acuerdo legalmente vinculante, que hasta la fecha ha sido firmado por 168 países. Representa un paso importantísimo hacia la conservación de la diversidad biológica, del uso sostenible de sus componentes y del reparto justo y equitativo de los beneficios derivados del uso de recursos genéticos. |
| 2015 | Acuerdo de París | El acuerdo tiene por objeto aumentar la capacidad de los países para hacer frente a los efectos del cambio climático y lograr que las corrientes de financiación sean coherentes con un nivel bajo de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y una trayectoria resistente al clima, ⁸ México lo ratificó en el 2016. |
| 2015 | Agenda 20/30 | Consiste en un plan de acción para las personas, el planeta, la prosperidad, la paz y el trabajo conjunto. Habrá de impulsar sociedades pacíficas, justas e inclusivas y exigirá la participación de todos los países, partes interesadas y demás individuos. Esta ambiciosa agenda se propone acabar con la pobreza de aquí a 2030 y promover una prosperidad económica compartida, el |

desarrollo social y la protección ambiental
para todos los países.

Fuente: (Organización de la Naciones Unidas, [ONU] 2002), (United Nations Climate Change [UNFCCC] s.f), (Organización de la Naciones Unidas, Mujeres [UNWOMEN] s.f), (Organización de la Naciones Unidas, [ONU].1972).

La aparición de los primeros problemas derivados de la contaminación del medio ambiente alertó a las autoridades de los países industrializados de la necesidad de adoptar medidas de corrección. La preocupación medioambiental en las sociedades occidentales ha llevado a los gobiernos a promover distintas legislaciones para proteger el medio ambiente.

En la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) se encuentra el fundamento legal de las cargas tributarias se encuentra en el artículo 31 fracción IV de 2021 (México). Unas de las herramientas utilizadas, para la protección del medio ambiente son los impuestos verdes y los incentivos fiscales; según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), los impuestos verdes son: “Cualquier impuesto cuya base imponible se supone de especial relevancia para el medio ambiente” (Organización de Cooperación y Desarrollo Económico, 2021).

Incentivos Fiscales Verdes en México

Por otra parte, los incentivos fiscales verdes, los podemos definir como “Disposiciones legales que disminuyen la carga tributaria de un determinado tributo por ciertas conductas o actuaciones de los sujetos gravados” (Wolters Kluwer, s.f).

La política fiscal en México y los nuevos instrumentos de política ambiental, nos dice lo siguiente: “Se pueden plantear dos alternativas para la generación de ingresos gubernamentales, por un lado, los impuestos que gravan las actividades productivas, como son el trabajo y la inversión, y por otro, las actividades que dañan el ambiente” (Budedo, 2018, p. 36).

Los estímulos fiscales son una herramienta utilizada por el gobierno que se traducen en la reducción de la carga impositiva de la obligación contributiva, pudiendo ser total



ANFECA

ASOCIACIÓN NACIONAL DE FACULTADES Y
ESCUELAS DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



Universidad Veracruzana

o parcialmente, ya sea un 10%, 20%, 50%, 70% o 80%, con el objetivo de promover entre los particulares el fomento a determinadas actividades o impulsar ciertos sectores a través de estos beneficios económicos. Pueden crearse directamente en una ley, o pueden ser establecidos por el Ejecutivo, cuando haya una ley que lo autorice. (Ávila et al., 2011, p. 10).

Es la ley tributaria la que decide establecer o no ciertos estímulos, y por tanto, cuando así lo hace es en ejercicio por el ordenamiento, bajo su forma de expresión más solemne, "cuál es la ley de sus opciones básicas en cuanto a la definición y concreción de los fines generales o necesidades sociales prioritarias" (Kluwer, W. 2019, p. 38).

El Derecho al medio ambiente sano es el principal fundamento para la creación y publicación de las leyes y tratados internacionales anteriormente enlistados, pero no hay que pasar desapercibido el concepto de derecho a medio ambiente sano, el cual puede definirse como:

"El derecho de las personas a desarrollarse en un medio adecuado, saludable y propicio para la vida humana, pero qué condiciones deben darse para que pueda calificarse como tal, sigue siendo una cuestión sobre la que no existe consenso" (Elena, De Luis García, 2018, p. 12).

México es un país que cuenta con sus propias normas jurídicas, en las cuales se contempla el derecho al medio ambiente sano, a la vez dentro de su legislación se encuentra una serie de herramientas necesarias para la protección del medio ambiente.

Competitividad desde la óptica de los Incentivos Fiscales Verdes

Para este artículo se define a la competitividad sustentable como:

Las instituciones, políticas y factores que hacen que una nación se mantenga productiva a largo plazo, al mismo tiempo que asegure la sustentabilidad social y las instituciones políticas y factores que permiten que todos los miembros de una sociedad experimenten el mejor nivel posible de salud, participación y seguridad que maximicen su potencial para contribuir y beneficiarse de la prosperidad económica del país en el cual viven. (Corrigan, et al., 2014, p. 33).



En sus estadísticas la SEMARNAT, muestra la necesidad de fomentar en las empresas la inclusión de la variable ambiental en su estrategia, pues se observó que la mayoría de las empresas en México, en particular las medianas, desconocen los incentivos, las motivaciones y los beneficios de implementar una gestión ambiental como herramienta para incorporar la sustentabilidad en la estrategia de los negocios. En consecuencia, no logran obtener una certificación ambiental que les permita incrementar su competitividad o insertarse en nuevos mercados. (Cuevas Z. I. Y. et al. 2016, p.127)

“En este sentido, la inclusión de la variable ambiental en el proceso de planeación nacional será fundamental para comenzar a resolver muchos de los grandes problemas ambientales nacionales, y la consideración de la visión de territorialidad será prioritaria” (SEMARNAT, 2019, p. 27).

Es por ello que el desarrollo sustentable busca un equilibrio entre lo económico, lo social y lo ambiental. En efecto, las empresas generan para sí este tipo de beneficios cuando adoptan un compromiso sustentable, sin contar su positivo efecto diferenciador de la competencia y el valor agregado que conlleva. (Cuevas Zuñiga. I. Y. et al. 2016, p.132).

La obtención de estos incentivos impulsa el desarrollo sostenible, donde se busca la atención de la gestión de los recursos, acción por el clima, y su resiliencia, de esta manera teniendo una competitividad de alto nivel, favoreciendo a las empresas del sector de la construcción a contar con alta capacidad de calidad y de gestión; ser partícipes de acuerdos, colaboraciones e inversiones, y contar con ahorros significativos para la entidad teniendo una herramienta de reducción de impuestos y endeudamiento, generando así mayor utilidad.

Material y Método

Este artículo tiene un enfoque cuantitativo, es no experimental y se describe aspectos



generales de las variables de estudio lo que le da carácter descriptivo. Este estudio es de tipo correlacional pues se busca analizar el efecto de los impuestos fiscales verdes en la competitividad de las empresas del sector de la construcción.

El procedimiento metodológico fue el siguiente:

1.- Primer paso: Elaborar un instrumento de recolección de datos que contribuya a medir la correlación entre las variables de estudios, competitividad empresarial e incentivos fiscales verdes.

2.- Segundo paso: Validación del instrumento de recolección de datos, se validó el instrumento en el programa SPSS, después se envió el instrumento al área de recursos humanos de las 25 empresas contactadas seleccionadas por distritos electorales.

3.- Tercer paso: Identificación por conveniencia, la obtención de datos de la fuente de información de cartografía de la página oficial del Óple del estado de Veracruz, para acotar este número, se realizó la utilización de las empresas ubicadas en el estado de Veracruz, que es la entidad federativa número 30 con una población de 8,112,505 en desarrollo, en los cuales se aplicó el instrumento en los principales 25 distritos electorales, encuestando con ello a 25 empresas del ramo de la construcción, una empresa por cada departamento, se realizaron 25 debido a que Coahuila de Zaragoza, Xalapa y Veracruz poseen doble distrito electoral y para la determinación de la muestra se utilizó la página oficial de INEGI.

4.- Cuarto paso: Aplicación de la encuesta fue a través de una entrevista y el instrumento de recolección de datos es un cuestionario que consta de 11 preguntas las cuales fueron realizadas en escala Likert, el objetivo fue conocer la situación de las empresas, y los incentivos fiscales verdes aplicables en ellas, así como la correlación que existe entre las dos variables que son los incentivos fiscales verdes y la competitividad.

Descripción del instrumento de recolección de datos

Para estimar la fiabilidad del instrumento se utilizó “el coeficiente alfa de Cronbach el cual es la forma más sencilla y conocida de medir la consistencia interna y es la primera aproximación a la validación del constructo de una escala” (Oviedo H. C. y Campo Arias A. 2005, p.578), dando como resultado .832, el cual es un valor aceptable para la aplicación de la encuesta.

Consta de 11 preguntas para analizar los incentivos fiscales verdes existentes en México para



proponer estrategias que contribuyan a la competitividad del sector de la construcción del Estado de Veracruz.

En el instrumento se consideran las siguientes respuestas para su medición (Totalmente en Desacuerdo=1, en Desacuerdo=2, Neutral =3, De acuerdo =4, Totalmente de acuerdo =5). El instrumento se construye con el respaldo teórico.

Tabla 2. *Instrumento de medición (fundamento teórico).*

| Ítems | Respaldo Teórico |
|--|--|
| 1. ¿Considera que las empresas del sector de la construcción deben adaptar prácticas sostenibles? | (Acevedo Agudelo, H., Vásquez Hernández, A., & Ramírez Cardona, d. a. 2012, p. 112). |
| 2. ¿Tiene conocimiento de los incentivos fiscales verdes existentes en México? | (Ana Cristina Montealegre Velásquez, España, 2018). |
| 3. ¿Los incentivos fiscales verdes contribuyen a la competitividad de las empresas del sector de la construcción? | (CEPAL, América Latina, 2019, p. 13). |
| 4. ¿Es necesaria la aplicación de los incentivos fiscales verdes para las empresas del sector de la construcción? | (Azevedo, T. C., Portella, A., & no Exterior, I. D. D. S. 2018, p. 7). |
| 5. ¿Los incentivos fiscales verdes en el sector de la construcción son fundamentales para lograr reducir la generación de desechos contaminantes para el medio ambiente? | (Fernández-Crispín, A. 2009, p. 1). |
| 6. ¿En México existen suficientes incentivos fiscales verdes que apoyen | (Reséndiz García, R. R., & Yúnez-Naude, A. 1995, pp. 683–691). |

a las empresas del área de
construcción?

7. ¿La implementación de incentivos
fiscales verdes en las empresas del
sector de la construcción contribuirá a
cumplir con los objetivos de desarrollo
sostenible? (Aimée Figueroa Neri, 2000).

8. ¿Es necesario proponer políticas
públicas para la implementación de
incentivos fiscales verdes en las
empresas del sector de la
construcción? (Jiménez, J. P., & Podestá, A. 2009, p. 7).

9. ¿La educación ambiental es un factor
importante para la implementación de
los incentivos fiscales verdes en
México? (COFIDE, México, 2019).

10. ¿Los incentivos fiscales verdes son de
utilidad para las empresas del sector
de la construcción? (Brañes, Raúl, 1994, p. 94).

11. ¿Para el sector de la construcción es
importante el cuidado y conservación
de los recursos naturales? (Alavedra, P., Domínguez, J., Gonzalo, E., &
Serra, J. 1997 p. 42).

Fuente: Elaboración propia.

Resultados

En este apartado se muestran los resultados de realizar un diagnóstico de la percepción del sector de la construcción del Estado de Veracruz sobre los incentivos fiscales verdes en México.

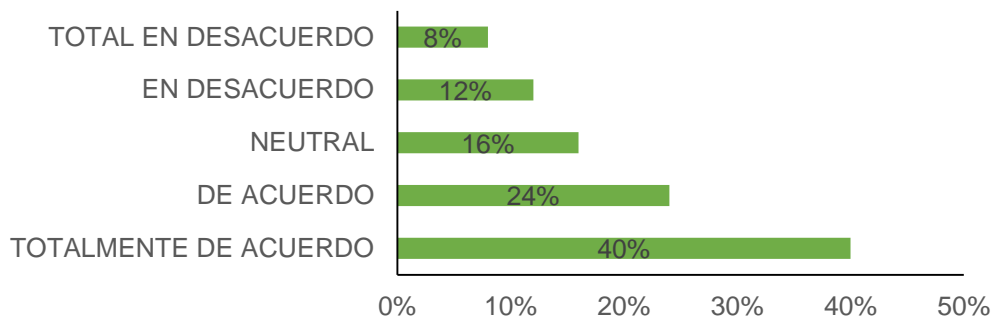
Se obtuvo que la mayoría de las empresas encuestadas están de acuerdo con adoptar prácticas sostenibles ya que tienen conocimiento respecto a estos y pueden generar grandes beneficios, las empresas del área de la construcción pueden adoptar políticas y estrategias



dentro de estas, ajustándose a los lineamientos establecidos por la ley. La implementación de los incentivos fiscales verdes con los cuales se cuida al medio ambiente aumenta la responsabilidad social y competitividad de las empresas. Por lo cual es importante el estudio a nivel internacional de las medidas implementadas para la creación de incentivos fiscales verdes.

Concluyendo que los Empresas del sector de la construcción si tienen conocimiento de los incentivos fiscales verdes existentes en México.

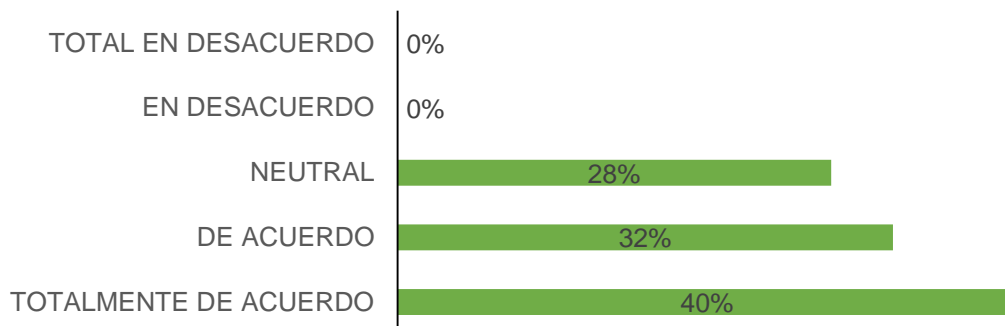
Figura 1. *Competitividad aplicando Incentivos Fiscales Verdes.*



Fuente: Elaboración propia.

Para demostrar los beneficios de los incentivos fiscales verdes como factor importante para el aumento de la competitividad dentro de las empresas del área de la construcción con la finalidad de lograr el desarrollo sostenible obtuvimos que el 40% de las empresas está totalmente de acuerdo, un 24% de acuerdo, un 16% está de acuerdo, un 16% neutral, un 12% en desacuerdo y un 8% en total desacuerdo. La importancia de la competitividad en el ambiente empresarial es una de las características más relevantes para el crecimiento y desarrollo de una empresa.

Figura 2. *Implementación de los Incentivos Fiscales Verdes.*



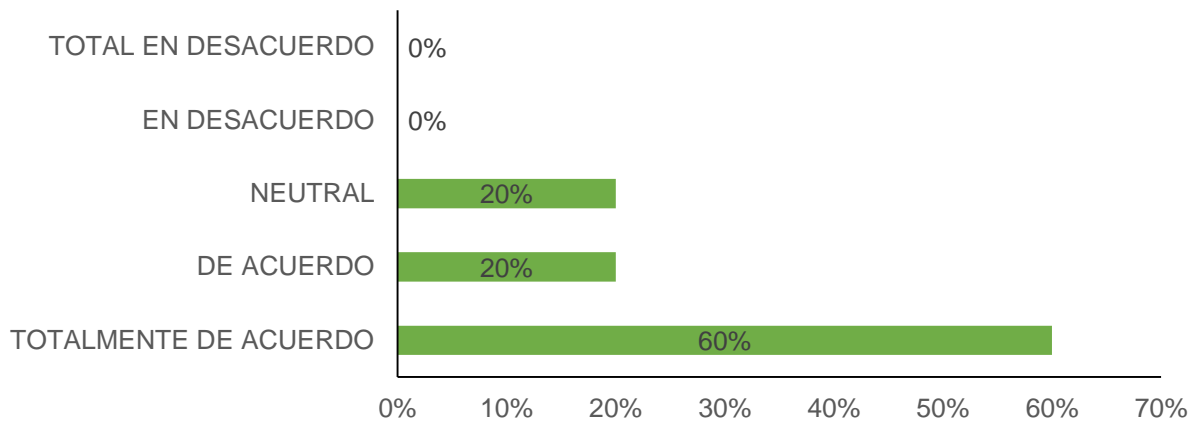
Fuente: Elaboración propia.



Con la finalidad de conocer si las empresas del sector de la construcción están de acuerdo con la implementación de los incentivos fiscales verdes para lograr los objetivos de desarrollo sostenible, se obtuvo que el 40% de las empresas están totalmente de acuerdo un 32% de acuerdo y el 28% neutral, concluyendo que las empresas si están de acuerdo en que estos incentivos contribuirán positivamente a cumplir los objetivos para el desarrollo sostenible.

Figura 3.

Implementación de Políticas Públicas.



Fuente: Elaboración propia.

Concluyendo que es necesario incluir dentro de las empresas políticas públicas con el fin de aplicar estos incentivos y de esta manera aumentar la competitividad de la empresa.

Conclusiones

El objetivo principal de este artículo es analizar los incentivos fiscales verdes existentes en México para proponer estrategias que contribuyan a la competitividad del sector de la construcción del Estado de Veracruz,

Con el fin de reducir los impactos ambientales, económicos y sociales de los cuales es responsable, mediante la evaluación y adaptación de programas y apoyos existentes, así como de la implementación de descuentos en impuestos que permiten promover este tipo de construcción en México. (Nolasco D. 2020, p.173)

Los resultados demostraron que es necesario se busque aumentar las incentivos fiscales en materia ambiental debido a que los existentes en México son pocos, por lo cual se necesita incentivar a las empresas del sector de la construcción pues a comparación de otros países como es mencionado en economista américa (2013) “Estados Unidos, Japón, Reino Unido, Francia, Corea del Sur y China fueron nombrados como los países más activos en el uso de impuestos como herramienta para impulsar el comportamiento empresarial sustentable y alcanzar los objetivos de la política ecológica” Estados Unidos, Japón, Reino Unido, Francia, Corea del Sur y China siendo los países más activos en el uso de impuestos como herramienta para impulsar el comportamiento empresarial sustentable y alcanzar los objetivos de la política ecológica”. También pretende vender al consumidor la idea de comprar de una manera más ecológica y racional.

En base a todo lo anterior se concluye en la investigación que “El impuesto ecológico e incentivos fiscales verdes en México puede y debe ser una herramienta importante para el Gobierno para impulsar una agenda energética y de sustentabilidad que permita impulsar el crecimiento de infraestructura nacional y establecer una plataforma de desarrollo sustentable para los siguientes años”. Siendo este analizar los incentivos fiscales verdes existentes en México para proponer estrategias que contribuyan a la competitividad y sustentabilidad del sector de la construcción.

Referencias

Ávila, V. V. A., Ibarra, E. G., Izaguirre, J. A. H., & Salinas, R. A. S. (2011). Los estímulos fiscales como herramienta para la conservación ambiental en México. Observatorio de la Economía Latinoamericana, (159).



- Acevedo Agudelo, H., Vásquez Hernández, A., & Ramírez Cardona, d. A. (2012). Sostenibilidad: actualidad y necesidad en el sector de la construcción en Colombia. *Gestión y ambiente*, 15(1), 105–118. Recuperado a partir de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/gestion/article/view/30825>
- Azevedo, T. C., Portella, A., & no Exterior, I. D. D. S. (2018). Incentivos fiscales verdes como instrumento de apoyo a la política urbana: el caso del IPTU VERDE en municipios brasilenos. *Anais do Encontro Nacional de PosGraduacao e Pesquisa em Administracao, EnANPAD*.
- Brañes, Raúl, (1994). *Manual de derecho ambiental mexicano*, México, FCE.
- CEPAL. (2019). *Los incentivos fiscales a las empresas en América Latina y el Caribe* (1.a ed.). Oxfam.
- COFIDE. (2019). Estímulos fiscales para la industria de la construcción. Recuperado 14 de marzo de 2022, de <https://www.cofide.mx/blog/estimulos-fiscales-para-la-industria-de-la-construccion>
- Cuevas Zúñiga, I. Y., Rocha Lona, L. & Soto Flores, M. R. (2016). Incentivos, motivaciones y beneficios de la incorporación de la gestión ambiental en las empresas. *Universidad & Empresa*, 18(30), 121-141. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1872/187244133002/html/>
- Luis García, Elena. (2018). El medio ambiente sano: La consolidación de un derecho. *Iuris Tantum Revista Boliviana de Derecho*, (25), 550-569. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2070-81572018000100019&lng=es&tlng=es
- Fernández-Crispín, Antonio. (2009). La construcción de una Cultura Ambiental mediante la Educación formal en Puebla (México). *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 14(44), 131-136. Recuperado en 30 de junio de 2022, Porrúa. de http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-52162009000100012&script=sci_arttext
- Jiménez, J. P., & Podestá, A. (2009). *Inversión, incentivos fiscales y gastos tributarios en América Latina*. Cepal.
- Organización de las Naciones Unidas. (2021). *Convenio de la diversidad biológica*. Obtenido de <https://www.un.org/es/observances/biodiversityday/convention#:~:text=El%20Convenio%20sobre%20la%20Diversidad,recursos%0gen%C3%a9ticos%22%2C%20que%20ha%20sido.>



- Reséndiz García, R. R., & Yúñez-Naude, A. (1995). Antonio Yúñez-Naude (comp.). Medio ambiente : problemas y soluciones. México : El Colegio de México, 1994. 270 p. Estudios Sociológicos De El Colegio De México.
- SEMARNAT. (2019, 12 julio). PROMARNAT. Programa Sectorial de Medio Ambiente. Recuperado 26 de mayo de 2022, de <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/566832/PROMARNAT-2020-2024.pdf>
- Alavedra, P., Domínguez, J., Gonzalo, E., & Serra, J. (1997). La construcción sostenible: el estado de la cuestión. Informes De La Construcción, 49(451), 41–47. <https://doi.org/10.3989/ic.1997.v49.i451.936>
- Nolasco D. (2020). Incentivos fiscales para la vivienda sustentable en México. Universidad Jesuita de Guadalajara. 173 p. Obtenido de. <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/6461/Nolasco%20Sandybel%20TOG%2029%20Sep%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización de la Naciones Unidas (2002). Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. Obtenido de <https://www.un.org/spanish/conferences/wssd/unced.html>
- Organización de la Naciones Unidas, Mujeres UNWOMEN (s.f) La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Recuperado de <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/2030-agenda-for-sustainable-development#:~:text=Esta%20ambicio-sa%20agenda%20se%20propone,ambiental%20para%20todos%20los%20pa%C3%ADses>
- Organización de la Naciones Unidas, ONU (1972) Informe de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el medio humano. Obtenido de <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N73/039/07/PDF/N7303907.pdf?OpenElement>
- Oviedo H. C. y Campo Arias A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. Revista Colombiana de Psiquiatría, 4, 578 p. Obtenido de <https://www.re-dalyc.org/articulo.oa?id=80634409>
- United Nations Climate Change UNFCC (s.f) ¿Qué es el Acuerdo de París? Recuperado de <https://unfccc.int/es/most-requested/que-es-el-acuerdo-de-paris>
- Wolters Kluwe (s.f). Incentivo fiscal. Recuperado de https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMTI1MTfbLUouLM_DxblwMDS0NDQ3OQQGZa-pUt-ckhlQaptWmJOcSoASuXkzTUAAAA=WKE



ANFECA

ASOCIACIÓN NACIONAL DE FACULTADES Y
ESCUELAS DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



Universidad Veracruzana

Corrigan, G, Crotti, R. Drzeniek, M y Serin, C. (2014), Assessing Progress toward Sustainable Competitiveness. The Global Competitiveness Report, World Economic Forum.



Evolución de la contabilidad ambiental en México

M.A. Xochitl Citlali Hernández Villa, Dr. César Vega Zárate, Dra. Rosa Isela Aguilar Castillo

Resumen

El objetivo de esta investigación es determinar la evolución de la contabilidad ambiental en México. Esta investigación se inicia con una descripción general de la normatividad de la contabilidad ambiental aplicable en México, se continúa con la definición de la contabilidad ambiental, en el tercer apartado se busca mostrar los avances de la contabilidad ambiental en México. Los resultados preliminares son que en México existe normatividad que sustenta la contabilidad ambiental y ésta puede traer grandes beneficios a las empresas y a la sociedad mexicana en general.

Palabras Clave: Contabilidad Ambiental, México, Desarrollo Sustentable

Introducción

Los conceptos sociales, ambientales y económicos son nociones del ser humano, que permiten trascender y avanzar a las comunidades hacia un orden social encaminado y proyectado de acuerdo con las decisiones y actuaciones asumidas en la construcción de saberes y actitudes que afectan a los individuos y elementos que están en escena, tales como el bienestar humano, su calidad de vida y su trascendencia.

El juego de saberes y actitudes que tienen incrustados los aspectos sociales, ambientales y económicos son dinámicas complejas y entrelazadas de forma muy sensible en los cuales cualquier cambio en las actitudes de los actores, afectan la trascendencia o el bienestar del resto.

En la relación que se presenta entre sociedad, naturaleza y contaduría, existe desde siempre una dinámica activa y constante que se relaciona entre la influencia antrópica sobre dinámicas ambientales, los juegos de poder y los ambientes sociales, sin embargo, es importante, tener en cuenta que a partir de la industrialización este sesgo de sociedad-naturaleza y contaduría se acentuó a tal punto que se generan nuevas concepciones del hombre y sus prioridades mercantiles y consumistas se gestan en un caldo de cultivo adecuado.

Derivado del cambio globalizado en la sociedad han existido cambios tanto del ámbito positivo como del negativo centrándonos en los negativos estos ha llegado un momento en donde se salen de control, un ejemplo de ellos es la contaminación ambiental el deterioro ambiental. Por lo tanto, las empresas que quieran sobrevivir en el mercado tienen que ser compatibles con el medio ambiente, pero principalmente tratar de disminuir mitigar o si se puede eliminar la contaminación que surge por las actividades y no solamente empresariales sino la actividad humana en general.



Es por eso por lo que la contabilidad ambiental nace como esa necesidad para poder cuantificar las afectaciones al medio ambiente debido a las actividades empresariales que involucran el uso de recursos naturales.

El problema de la contaminación ambiental se deriva del inadecuado uso de los recursos naturales tanto a nivel sociedad como a nivel empresarial, ya que son pocas las empresas y las personas que analizan minuciosamente la contaminación que están generando hacia el medio ambiente, el realizar un análisis de esta contaminación ambiental implica un aumento de costos y gastos llamando los costos y gastos ambientales que muchas empresas y personas no están dispuestas a asumir por el hecho de que el recurso monetario para dichos costos y gastos ambientales debe salir del propio dinero de las empresas es decir de sus utilidades.

En la contabilidad tradicional sabemos que las empresas buscan obtener un beneficio económico entonces la información contable se ocupa de registrar todos los aspectos económicos de dichas empresas. Sin embargo, solamente se reconocen los sucesos que afectan económicamente a dicha entidad, pero en los últimos años se ha producido un cambio de perspectiva en donde las empresas empiezan a asumir su grado de empresas socialmente responsables.

Hoy en día es la contabilidad ambiental la que se encarga de estudiar el problema de la contaminación ambiental y los diferentes conceptos que comprenden la relación entre la contabilidad y el medio ambiente.

Marco teórico

En la actualidad economía de mercado, los precios se fijan mediante un proceso de negociación entre agentes económicos que ostentan derechos de propiedad sobre los bienes. Los recursos medioambientales, por el contrario, no pueden tener precio de mercado porque o bien ningún agente los representa (medio ambiente futuro), o bien no son bienes privados, de forma que, en principio, ningún agente está interesado en su conservación (Larrinaga, 1995).

Pon tanto, el papel de la partida doble asume que todo hecho económico tiene su origen en otro hecho de igual valor, pero de naturaleza contraria, es decir que, en todo hecho contable, la suma del valor económico de uno o varios elementos patrimoniales debe ser igual a la suma del valor abonado a otros. Por tanto, el medio ambiente se deteriora porque es utilizado sin pagar un valor, por ello la labor del contador es asignarle un valor a cada elemento que exista en la organización.

Además, dicho valor asignado a la afectación de la naturaleza se internaliza por medio de los costos ambientales en que debe incurrir las empresas los cuales son desplazados a los consumidores por medio del incremento de precios en los productos de consumo final. Esta situación genera pérdida de bienestar a la sociedad, especialmente a los de bajos recursos. Increíblemente los incrementos en el precio no se basan en las tasas de reposición natural, ya que estos temas se tratan como externalidad del costo.

Existe una constante inconformidad por esta estrategia ya que la construcción de valor del medio ambiente es un trabajo que se debe realizar como construcción social muy dinámico



en el cual la sociedad cambia de percepción y valor. Gray, Bebbington y Walters (1993); AECA (1999), Llena (1999), entre otros, piensan que la contabilidad medioambiental no es una disciplina distinta de la contabilidad clásica, sino que lo que pretende es ampliar el campo de ésta, incorporando la consideración de los efectos medioambientales de la actividad de las organizaciones.

En síntesis, del análisis hecho hasta el momento podríamos decir, que el efecto ambiental de la industrialización se reduce a una cuantificación económica para que las empresas puedan incluir dentro de sus estados financieros, modelos e indicadores que le permitan vislumbrar cuanto puede explotar, versus cuanto tiene que gastar para realizar procesos de minimizar, resarcir y evitar daños ambientales.

Sin embargo, esta concepción es imposible de realizarla si no se incluye al ser humano en las variables, los conflictos que se generan por la relación sociedadnaturaleza son muy evidentes debido a que los intereses en muchas ocasiones son totalmente opuestos, o al menos aparentemente opuestos, generando conflictos sociales muy complejos y de difícil manejo para una sociedad desentendida de estrategias que permitan crear sinergias entre sociedadnaturaleza.

Para ello, Max-Neef, Elizalde y Hopenhayn (1994), proponen una rehumanización en el tratamiento de los problemas sociales, pues consideran que desplazar al hombre del centro del discurso del desarrollo no tiene sentido, por el contrario su presencia es la que valida el concepto y los procesos sociales; reconoce que la esencia del desarrollo es el cambio social, que no se debe catalogar como positivo o negativo, simplemente es un proceso general que hace parte de la dinámica propia de la sociedad. Por esto el desarrollo sociológico está inmerso en un cambio social.

A partir de esta realidad descubierta por sus consecuencias negativas, han surgido nuevos conceptos que complementan o que pretenden dar nuevas luces de comportamientos éticos en las economías de los países. Por tal motivo es importante aclarar conceptos muy utilizados en el lenguaje social y económico pero que en contexto se debe concebir de manera adecuada para evitar desviaciones importantes del objetivo. La diferencia entre crecimiento y desarrollo rompen los paradigmas actuales y se abre a nuevos lenguajes sustentables.

De acuerdo con Gutman (1994) el saber ambiental está compuesto por la ecología, la sociología y la economía, por lo tanto, la sociedad tiene comportamientos y acciones específicas con la naturaleza que las ciencias como la ecología no ha podido transformar. Hay una brecha entre el comportamiento actual de la sociedad y el cómo debería ser y por consecuencia el futuro termina siendo incierto. Afirma que cuando entendamos el porqué de nuestro comportamiento frente a la naturaleza es el punto de partida para transformarlo.

Para ello la actividad interdisciplinaria entre las ciencias sociales y la ecología es la combinación perfecta para lograr cambios reales. Se considera que la actividad económica es la principal causante del deterioro ambiental, por ello los profesionales de la contaduría son responsables de estudiar alternativas de solución para resarcir los daños ocasionados.

Dentro de toda organización se genera una serie de circunstancias que modifican su entorno y que son susceptibles de ser medidas en términos económicos. El conocimiento de estos



cambios resulta de suma importancia, no sólo para la propia organización, sino también para terceros relacionados.

Los impactos ambientales que surgen derivado de las actividades productivas de las organizaciones constituyen por sí mismos hechos económicos que resultan susceptibles de ser reconocidos por los sistemas contables a los fines de generar información específica para la toma de decisiones.

El medioambiente es el mayor patrimonio de la humanidad y bajo esta óptica, la contabilidad debe corresponder con la transparencia que la caracteriza para disponer de la información necesaria para la toma de decisiones. La contabilidad debe conducir esta preocupación, utilizando principios, teorías, métodos e instrumentos para demostrar la realidad patrimonial y principalmente, la relación de esta realidad patrimonial con el ambiente social (Silva, 2003).

El progreso de la contabilidad no se haría mediante una introspección y utilización exhaustiva de métodos que son propios, sino por la aplicación al proceso contable de metodologías provenientes de otras disciplinas, en consecuencia, no es de extrañar que el proceso de elaboración de información contable desde la perspectiva precisa de un escrutinio más estricto siguiendo los desarrollos sociológicos y de teoría de la organización; son los cambios en las técnicas de gestión de operaciones las que producen crisis en los sistemas de contabilidad y gestión a la vez que hacen evidente la excesiva simplificación de los modelos formalizadores; por último se reclama más evidencia sobre otros procesos contables, pero esta evidencia debe alumbrarse desde la utilización de sofisticados modelos económicos – estadísticos (Carmona, 1996).

Ante la búsqueda de soluciones a la actual problemática ambiental causada por las organizaciones, nace la contabilidad ambiental con la función de cuantificar, registrar e informar los daños causados al medio ambiente y facilitar la detección de acciones preventivas y/o correctivas necesarias para evitarlas.

La contabilidad ambiental surge en la década de los setenta, para ser exactos fue en el año de 1972 en el informe Meadows a las Naciones Unidas planteo el problema de los límites al crecimiento, realidad que dio inicio a toda una serie de medidas de carácter político y económico, en niveles macro y micro, tendientes al reconocimiento y la superación de esos límites, es por esa razón que en esa década aparecen las primeras reflexiones acerca del papel que la contabilidad puede desempeñar en la problemática ambiental (Salas, 2015).

En el contexto de los problemas ambientales causados por las organizaciones, la propuesta principal de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) es hacer que la contabilidad establezca mecanismos de registros contables ambientales, razón por la cual, esta organización mundial ha diseñado e implementado el sistema de contabilidad ambiental, cuyo propósito principal es incluir las variables ambientales en los sistemas de contabilidad en todos sus países miembros.

En el caso de México, las acciones orientadas a la incorporación del aspecto ambiental en los procesos de planeación para el desarrollo se han delimitado y no se ha logrado tener una visión ambiental. Respecto a otros países, como son Cuba, Colombia y Europa, se registran avances en la integración de modelos de gestión ambiental



En todos los países mencionados con anterioridad, se identifica que aún existen grandes desafíos a solventar, debido a que el mundo actual en el que vivimos es muy cambiante, es por esa razón que en el proceso de transición hacia un modelo ambiental debe de considerarse la existencia de barreras en diferentes escenarios en los problemas del desarrollo.

La contabilidad de acuerdo con las Normas de Información Financiera (NIF) es considerada como una disciplina que identifica, clasifica, registra y presenta información financiera sobre transacciones, transformaciones internas y otros eventos económicos de las organizaciones de manera ordenada está vinculada a los impactos que las entidades generan en el medio ambiente, según Martínez y Gómez (2015, p.21) es "una poderosa institución social que participa en la construcción y comprensión del universo social y económico. De esta forma, puede ayudar a visualizar y ocultar los conflictos ambientales".

La contabilidad ambiental puede ser definida como la contabilidad encargada de registrar las transacciones económicas de una empresa, pero enfocándose en los impactos ambientales que esta misma empresa genera con el objetivo de que dicha empresa tenga identificados los impactos ambientales que realiza.

"Hablar de contabilidad ambiental, en estos tiempos es una tendencia que toma cada vez más fuerza, teniendo en cuenta los constantes cambios que se muestran en esta sociedad, los cuales se representan en los impactos al medio ambiente, la economía y la sociedad" (Andrade, 2016, p. 204).

Ablan y Mendez (2004, p. 14), "la contabilidad, al igual que otras disciplinas científicas, no puede permanecer al margen de la problemática ambiental, pues debe contribuir a su estudio y solución, lo cual significa, en esencia, una participación activa en el contexto del desarrollo sostenible".

La relación directa entre la contabilidad y el medioambiente plantea la necesidad de una visión integrada de proporcionar información ambiental y reducir el riesgo de afectación al entorno ambiental en un contexto de adaptación al cambio por parte de la organización y al mismo tiempo de los cambios recientes.

Biondi (2000), cuando aborda los conceptos integradores de la contabilidad, se refiere concretamente cuanto al para qué sirve la contabilidad y también a la calidad del servicio que ella puede prestar. Considera fundamental la busca de ampliación del espacio de actuación en el contexto de los problemas sociales y ambientales, para que, dentro de una óptica específica, interrelacionar con otras ramas del conocimiento y colaborar para la mejoría del ecosistema, teniendo como resultado la mejora de la calidad de vida.

En términos del contexto mexicano la contabilidad ambiental encuentra sustento en algunas leyes mexicanas como:

Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente (LGEEPA): Dentro de esta ley se encuentran artículos en los cuales queda inmersa la contabilidad ambiental y el establecimiento de sanciones o incentivos para promover el cuidado ambiental.



- Artículo 1, fracción X: “El establecimiento de medidas de control y de seguridad para garantizar el cumplimiento y la aplicación, así como la imposición de las sanciones administrativas y penales que correspondan”.
- Artículo 8, fracción XIV: “La participación en la evaluación del impacto ambiental de obras o actividades de competencia estatal, cuando las mismas se realicen en el ámbito de su circunscripción territorial”.
- Artículo 15, fracción IV: “Quien realice obras que puedan afectar el ambiente está obligado a prevenir, minimizar o reparar los daños que cause, así como asumir los costos que dicha afectación implique. Así mismo debe incentivarse a quien proteja el ambiente y aproveche de manera sustentable los recursos naturales.

En este último artículo queda inmersa la contabilidad ambiental, ya que es a través de ella donde pueden registrarse los costos que afectan al medio ambiente y además servir como herramienta o fuente de información para sancionar o incentivar a las empresas (Aguilar y García, 2019).

El Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) ha trabajado el Sistema de Cuentas Ecológicas y Económicas Mexicanas (SCEEM) a partir de la metodología implementada por el Sistema de Cuentas Económicas Ambiental Integrado (SEEA) por lo que se cuenta con una serie que va de 1993 a 1999 del Producto Interno Neto Ecológico (PINE), este indicador se obtiene de restarle al Producto Interno Bruto el consumo de capital fijo y los costos devengados por los usos ambientales (por degradación o agotamiento).

El SCEEM es una cuenta satélite dedicada al ambiente y elaborada como una extensión del Sistema de Contabilidad Nacional y tiene la intención de integrar las estadísticas económicas y ambientales. Su finalidad es originar y compilar estadísticas e indicadores que describan el estado y los cambios en los recursos naturales y el ambiente y que puedan ser evaluados monetariamente para incorporar la dimensión ambiental a la contabilidad nacional (Aguilar y García, 2019).

Las Normas Mexicanas (NMX) son regulaciones técnicas de aplicación voluntaria expedidas por la Secretaría de Economía. Las NMX elaboradas por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), y por la Comisión Nacional del Agua (CNA), y aprobadas por el Comité Técnico de Normalización Nacional de Medio Ambiente y Recursos Naturales (COTEMARNAT), corresponden al Sector de “Protección Ambiental” y se identifican como “AA” y pueden ser consultadas en línea en el sitio oficial de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Desde un enfoque macroeconómico, la Contabilidad Ambiental es una herramienta importante para entender el papel que desempeña el ambiente natural en la economía nacional. Las cuentas ambientales deberían proporcionar datos que resalten tanto la contribución de los recursos naturales al bienestar económico como los costos impuestos por la contaminación o el agotamiento de estos (González, et al., 2019).

A nivel empresa, la Contabilidad Ambiental merece especial atención, pues, aunque los propósitos se asemejan a los de toda contabilidad –servir para la evaluación y control–, sus características obligan a la adopción de una dinámica singular (González, et al., 2019).

Existe una estrecha relación entre los recursos de la naturaleza y el dinamismo de la economía, el valor de los recursos va más allá del simple beneficio económico generado por las transacciones de su usufructo: el equilibrio del contexto ambiental y un bienestar colectivo o social. Estas dos condiciones impiden la evaluación de los recursos en un mercado, como si fuese factible la privatización de sus beneficios; tampoco lo es el atribuirles valor por las erogaciones vinculadas para su conservación, mantenimiento o recuperación, puesto que los recursos de la naturaleza son fuente de grandes beneficios, originados en los mismos procesos naturales (González, et al., 2019).

La Contabilidad Ambiental proporciona datos que resaltan tanto la contribución de los recursos naturales al bienestar económico como los costos impuestos por la contaminación o el agotamiento de estos.

Metodología

Con la finalidad de llevar a cabo una investigación de tipo descriptiva, el presente documento se basó en una revisión de gabinete la cual consistió en la revisión, clasificación y análisis de diferentes textos y revistas referenciadas que nos permitiera demostrar la evolución de la contabilidad ambiental en México.

Resultados

México es un país que se ha preocupado por normar y seguir los estándares internacionales para la compilación y estimación de un Sistema de Contabilidad Ambiental y Económica (SCAE), que incluye la Contabilidad Ambiental. La comunidad internacional y nacional están de acuerdo en la necesidad de estandarización de los Sistemas de Cuentas Nacionales que incluyen el (SCEEI), y la normatividad de la Organización Internacional de estandarización (ISO) adoptada por lo general por las organizaciones (Martínez, Armenta y Mapén, 2019).

La implementación de un sistema de contabilidad ambiental fundamental en las organizaciones, ya que se ha analizado que toda actividad económica implica el uso de recursos en sus diferentes formas, variación de activos naturales, generación de flujos residuales y ambientales y modificaciones al hábitat. El uso de los recursos bajo el principio de sostenibilidad débil conlleva un riesgo de volver insostenible en el largo plazo, sobre todo en cuanto a los acervos de capital no renovable. La valoración de la percepción de renovable y no renovable puede llevar mucho tiempo y cambiar las condiciones. Además, si bien las organizaciones pueden internalizar las externalidades y pagar regalías por los daños causados, serán costos irre recuperables para el capital natural no renovable. Esta será consecuencia de ver de forma holística el sistema de contabilidad ambiental, es necesario para la sostenibilidad fuerte hacer sinergias



entre estado, organizaciones y población. De otro modo, los esfuerzos serán aislados o parciales, y no se lograrán los objetivos del desarrollo sostenible (Martínez, Armenta y Mapén, 2019).

En México existe el sistema de contabilidad económica y ambiental, este esfuerzo de la comunidad estadística para incorporar medidas de desarrollo y bienestar, existen las Cuentas satélite las cuales amplían la producción y consumo de un país a través de la asignación y la medición concreta aspectos que inciden en la calidad de vida bienestar de las personas es por eso que en México se desarrollaron se cuentan con 7 Cuentas satelitales de entre las que destaca el medio ambiente es decir la contabilidad ambiental. Esta cuenta ambiental particular de México mide el impacto de la actividad económica en el ambiente contemplando tanto las externalidades negativas como las externalidades positivas. Existe asimismo un concepto denominado producto interno neto ecológico por sus siglas PINE.

De acuerdo con Datos del sistema nacional de información estadística y geográfica en México en el año 2019 hubo un impacto ambiental de 4.5% respecto del PIB es decir 1096970 millones en ese mismo año el impacto al medio ambiente representó 95 veces más que las acciones para protegerlo.

Conclusiones

En México existen normas que regulan la contabilidad ambiental. Además, existe un sistema que controla los costos referentes a este rubro, por lo que es fácil visualizar la situación de los registros. Sin embargo, falta mucho por hacer, ya que los avances no han sido significativos para las empresas pequeñas en comparación con las empresas grandes, que ya cuentan con un conjunto de estándares para el registro de contabilidad

La contabilidad ambiental desempeña un papel importante en el desarrollo sustentable; esta no solo reúne, presenta y analiza los datos financieros de la empresa en cuanto a costos ecológicos, sino que auxilia que las instituciones obtengan ingresos al ayudar al medio ambiente, lo cual las impulsa a querer hacer cosas para mitigar el daño porque, además de tomar responsabilidad de sus actos y ayudar al planeta, obtienen un beneficio económico, ya que generar utilidades es el objetivo de las empresas. Esta podría ser la disciplina más importante para impulsar el desarrollo sostenible.

El futuro de la aplicación de la contabilidad ambiental en el contexto mexicano depende en primer punto de la normatividad vigente, asimismo del conocimiento que la sociedad mexicana tendrá sobre dicha normatividad. Por parte del sector público es importante la difusión y aplicación de la contabilidad ambiental ya que de esa manera el sector privado se puede interesar por replicar esa aplicación.

Referencias

- Ablan, N. y Mendez, E. (2004). Contabilidad y Ambiente. Una disciplina y un campo para el conocimiento y la acción. *Actualidad Contable Faces*, 7 (8), 7-22
- Aguilar, M. A. y García, D. A. (9-10-2019). Situación actual del uso de la contabilidad ambiental y ecológica. XXIV Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. Recuperado de <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2019/5.16.pdf>
- Andrade, Y. (2016). Contabilidad y auditoría ambiental: aportes y conectividad con el desarrollo sostenible. *Revista Asuntos Económicos y Administrativos*, (31), 203-215.
- Asociación Española de Contabilidad y Administración (AECA) (1999). Documento nº13 de la serie de contabilidad de gestión: contabilidad de gestión medioambiental. AECA. Madrid
- Biondi, M. (2000). *Teoría de la contabilidad*. Buenos Aires: Macchi
- Carmona, P. (1996). La unión europea ante el reto medioambiental: el reglamento de ecogestión y ecoauditoría. *Actualidad Financiera. La ley Actualidad*. (3), 231-245
- González, J.C. et al., (2019). Contabilidad Ambiental en México. Contaduría Pública. IMCP.
- Gray, R., Bebbington, J. y Walters, D. (1993). *Accounting for the environment*. 2a ed. London: Paul Chapman Publishing Ltd.
- Gutman, P. (1994). La economía y la formación ambiental. En Leff, E. (Coord.), *Ciencias sociales y formación ambiental* (pp. 125-156). España: Gedisa
- Larrinaga, C. (1995). La relación entre las prácticas contables y el medio ambiente. (Tesis doctoral). Universidad de Sevilla, Sevilla, España
- Llena, F. (1999). La contabilidad en la interacción empresa-medio ambiente. Su contribución a la gestión medioambiental. (Tesis doctoral). Universidad de Zaragoza, Aragón, España.
- Martinez, G., Armenta, A. B. y Mapén, F. J. (2019). Contabilidad ambiental para organizaciones en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2, 223-235.
- Martínez, V. A. y Gómez, M. (2015). La contabilidad y los conflictos ambientales en el sistema financiero: estudio de caso en el sector bancario argentino. *Cuadernos de Contabilidad*, 16 (41), 281-306. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.cc16-41.ccas>
- Max-Neef, M., Elizalde, A., y Hopenhayn, M. (1994). *Desarrollo a escala humana. Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones*. Barcelona, España: Icaria.
- Salas, H. (2015). Integración de la dimensión ambiental al sistema de información financiero de empresas ubicadas en ecosistemas frágiles. *Revista Universidad y Sociedad*, 7 (2), 102-109.
- Silva, B (2003). *Contabilidade e meio ambiente: Considerações teóricas e práticas sobre o controle dos gastos ambientais*. São Paulo: Annablume.



La gestión ambiental en las Pymes Mexicanas

M.A. Xochitl Citlali Hernández Villa, Dr. Jerónimo Domingo Ricárdez Jiménez

Resumen

Las Pequeñas y Medianas empresas (PyMES) en México representan al menos el 99% de los establecimientos económicos del país y contribuyen a más del 50% del Producto Interno Bruto (PIB) del mismo. En las últimas décadas y cada vez en mayor medida la importancia del control de la contaminación y del cumplimiento ambiental de las PyMES. Lo anterior, ha motivado una mayor toma de conciencia y se ha visto reflejado por diferentes organismos internacionales que promueven de manera global la implantación de estrategias y políticas nacionales para fomentar mejores prácticas ambientales. En este sentido, México no se encuentra muy ajeno a la situación anterior, estableciendo diferentes instrumentos en materia ambiental como parte de un proceso enfocado en la generación de un mayor control y una gestión ambiental que pueden ser adaptados y aplicados para lograr mejoras en la evaluación de la contaminación y el cumplimiento ambiental de las PyMES. Con base en lo anterior, nuestra colaboración a través de un enfoque descriptivo y analítico tiene como objeto fundamental identificar los principales beneficios del cumplimiento ambiental de las PyMES mexicanas que desarrollan una gestión ambiental.

Palabras Clave: Cumplimiento ambiental. Gestión ambiental, PyMES, Sostenibilidad.

Introducción

La crisis ambiental global es una situación que precisa atención urgente, no solo por parte de instituciones gubernamentales, no gubernamentales, o de esfuerzos aislados. Se trata de asumir una postura internacional basada en la conciencia de cada ser humano en el planeta sin importar su condición social, racial o económica. Actuar resolviendo el problema ambiental que está cerca de cada uno como la manera más fácil y coherente de ser una persona con cultura ambiental. En este sentido, se han presentado una amplia variedad de herramientas que incluyen programas de información, estrategias de innovación, subsidios y auditorías ambientales (Reynosa, 2015).

Dentro de este grupo, sin duda alguna ocupa un papel importante la gestión ambiental como un instrumento coadyuvante para alcanzar una mayor transparencia y eficiencia en el uso de los recursos naturales al atenuar la eliminación de residuos, el consumo indiscriminado de energía y la contaminación de los procesos fabriles después de su implementación en las PyMES.

En el contexto mexicano y particularmente a las PyMES, la gestión ambiental si bien ha evolucionado como parte de un proceso enfocado en la generación de un mayor control y cumplimiento ambiental, aún siguen siendo relativamente pocas las empresas e instituciones que voluntariamente han optado por su realización. Consecuentemente, consideramos importante

continuar difundiendo la evolución de algunos casos de éxito con la finalidad de fomentar su importancia y utilidad.

Lo anterior se llevará a cabo mediante una revisión de las nociones principales y las tendencias actuales relacionadas con la implementación de la gestión y cumplimiento ambiental de las PymES de México.

Marco teórico

Fundamentos de la gestión ambiental

La gestión ambiental surge en los años 70 del siglo XX, en sentido estricto, como reorientación de parte del pensamiento ambiental (ecodesarrollo y desarrollo sostenible) y como instrumento de diagnóstico y planificación (planes, programas y proyectos) para la resolución de los problemas ambientales, cada vez más agudos en los países industrializados. El conflicto crece como espuma en Norteamérica y en Europa, y por ende, los movimientos ambientalistas asumen un nuevo protagonismo en la esfera de lo político que hace que los partidos y el Estado asuman nuevas funciones en torno a la problemática planteada (Muriel, 2006).

“La gestión ambiental es el conjunto de acciones y estrategias mediante las cuales se organizan las actividades antrópicas que influyen sobre el ambiente con el fin de lograr una adecuada calidad de vida previniendo o mitigando los problemas ambientales” (Massolo, 2015, p.10)

Derivado de la definición anterior y al vincularlo con el tema de la sostenibilidad se trata de conseguir el equilibrio adecuado para el desarrollo económico, crecimiento de la población, uso racional de los recursos y protección y conservación del medio ambiente. La gestión ambiental es un concepto integrador que abarca no solo las acciones a implementarse sino también las directrices, lineamientos, y políticas para su implementación.

De acuerdo con la recopilación realizada por (Denegrí y Peña, 2011) los factores que condicionan el cumplimiento ambiental de las PyMES son:

1. Procesos menos eficientes ambientalmente, pues utilizan técnicas de producción que requieren de un mayor uso de recursos y generan mayor contaminación por unidad de producto.
2. Un estilo directivo con escasa formación ambiental (conocimiento técnico y jurídico), carencia de conciencia ambiental del impacto ambiental de su empresa, así como una orientación a corto plazo de los dueños y/o gerentes.
3. Una débil estructura organizativa (organización mal estructurada y actividades no estandarizadas) que dificulta la implementación de mejoras ambientales.
4. Carecen de capacidad y medios financieros para absorber los costos de controlar o reducir las emisiones que generan, además, perciben el cumplimiento ambiental como un costo que disminuye sus ganancias
5. Poseen menor acceso a tecnología, diseño y control de procesos que las grandes empresas
6. Presentan una menor capacidad para realizar innovaciones que las grandes empresas



7. Las regulaciones ambientales benefician más a las grandes empresas que a las pequeñas
8. El control y vigilancia del cumplimiento ambiental de las Pyme resulta difícil para las autoridades correspondientes debido a que son numerosas, abarcan diversidad de productos y procesos, y se distribuyen en forma dispersa en las localidades
9. La falta de presiones o demandas externas de cumplimiento ambiental, por ejemplo, por parte de sus clientes en cadenas productivas o por parte de las autoridades competentes

Existen diversas herramientas e instrumentos para la gestión ambiental. (Massolo, 2015) las clasifica en:

1. Preventivas
2. Correctivas
3. Conservación y mejoramiento

La mayor efectividad de las herramientas de gestión ambiental se logra cuando son aplicadas a priori, no sólo en términos ambientales sino también económicos y sociales, logrando una mayor eficiencia en el uso de materias primas y energía, y una reducción en la generación de emisiones y el costo asociado a su tratamiento. Además, permiten evitar posibles conflictos socio ambientales que generan diversos problemas, entre ellos el deterioro de la imagen de la organización como así también altos costos para su solución.

Entre las distintas herramientas e instrumentos de la política y la gestión ambiental según (Massolo, 2015) están:

1. Legislación Ambiental
2. Educación Ambiental
3. Ordenamiento Territorial
4. Estudios de Impacto Ambiental
5. Auditorías Ambientales
6. Análisis del Ciclo de Vida
7. Etiquetado ecológico
8. Ecodiseño o diseño ambiental
9. Aplicación de modelos de dispersión de contaminantes
10. Sistemas de diagnóstico e información ambiental
11. Sistemas de Gestión Ambiental
12. Certificaciones

Gestión ambiental en México

La incorporación del medio ambiente a la esfera de competencias del Estado y, por tanto, el establecimiento de una gestión pública es un hecho relativamente reciente en el mundo. En los países de América Latina, incluido México, dicha incorporación es consecuencia de una tendencia hacia la progresiva ampliación de los objetivos sociales que asume el Estado, bajo la premisa de que solamente a partir de la participación de su aparato se podrán alcanzar dichos objetivos. A las funciones iniciales del Estado, como la seguridad interior y exterior, se han ido agregando progresivamente otras, que han configurado el marco de la intervención

estatal en sectores como el agropecuario, el forestal, el industrial, el minero y el pesquero. Simultáneamente, se crearon órganos administrativos para la atención de problemas sociales, tales como el trabajo, la salud pública o la educación. La protección del medio ambiente formó parte de estos nuevos cometidos del Estado de manera más amplia tan sólo en las décadas más recientes, aunque se pueden encontrar antecedentes que datan del siglo xviii con respecto a las vedas y restricciones a la tala de árboles, la cacería de especies silvestres y la creación de zonas protegidas (Semarnat, 2006).

La inclusión de la temática ambiental en la esfera de la gestión pública ha representado un desafío que hasta la fecha ningún país puede considerar superado a plena satisfacción. Las interacciones antes aludidas entre elementos, recursos y procesos deben encontrar eco en la integración funcional de las áreas de gestión que los atienden. Esta tarea no ha sido fácil, ya que distintas visiones acerca del desarrollo y del medio ambiente coexisten de manera asimétrica en la esfera de las políticas públicas. Los objetivos económicos han prevalecido sobre los ecológicos y sociales. Es por eso que la eficiencia de la gestión ambiental depende en gran medida de que el sistema administrativo facilite el manejo de los componentes del medio ambiente, de manera que se preserve el delicado equilibrio que se establece entre ellos y que hace posible la existencia y el desarrollo de los procesos vitales y productivos. Esta exigencia contrasta en alguna medida con las formas tradicionales de organización de la administración pública, basadas en el principio de la sectorización por actividades (Semarnat, 2006).

En el caso de México, el mencionado principio de integralidad de la gestión ambiental busca cumplirse mediante la paulatina consolidación de un núcleo sectorial centrado en el manejo de los sistemas naturales y de los recursos renovables, así como en la progresiva incorporación de esta temática en los demás sectores de la economía y la sociedad. El núcleo sectorial ambiental constituye una plataforma inicial que articula la gestión del medio ambiente y de los recursos naturales, a partir de la cual se puede inducir una integración de políticas por cuatro vías:

1. Incorporación de la dimensión ambiental en el conjunto de aquellas políticas sectoriales que, en forma directa o indirecta, inciden en el manejo de los sistemas naturales.
2. Desarrollo progresivo de las capacidades de gestión ambiental local y colaboración entre los distintos órdenes de gobierno.
3. Participación en la gestión ambiental por parte de todas aquellas instancias de la sociedad legítimamente interesadas en la promoción del desarrollo sustentable.
4. Educación y capacitación ambiental de la sociedad en general y, en particular, de los actores cuyas actividades requieren una interacción directa con el medio ambiente y los ecosistemas.

La gestión pública del medio ambiente y de los recursos naturales se inició en México en el año de 1917, cuando se adoptó una nueva Constitución promotora de cambios que conllevaron una profunda reforma política, con implicaciones administrativas. El nuevo Estado social asumiría los cometidos establecidos en la Constitución, e intervendría prácticamente en todos los aspectos de la vida social y económica, entre ellos, en la conservación de los recursos naturales. Sobre la base de que el dominio de las tierras y las aguas corresponde originariamente a la nación, la nueva Constitución estableció que ésta podía en todo tiempo imponer a la propiedad privada las modalidades que dictara el interés público y, asimismo, regular debido al beneficio social el aprovechamiento de los elementos naturales susceptibles de apropiación, entre otras cosas para cuidar su conservación (Semarnat, 2006).

En México, la base jurídica que provee la Constitución vigente ha permitido, entre otras cosas, una gestión para la conservación de la biodiversidad entendida como un bien público que no se funda en la propiedad estatal del suelo en el que se localizan los recursos a conservar.

Metodología

Con la finalidad de llevar a cabo una investigación de tipo descriptiva, el presente documento se basó en la revisión, clasificación y análisis de diferentes textos y revistas referenciadas que nos permitiera través de un conjunto de procesos secuenciales y probatorios demostrar los impactos positivos que ha tenido la gestión ambiental en el control del cumplimiento ambiental en las PyMES de México.

Resultados

Capterra analizó la sostenibilidad en las PyMES, preguntándose ¿Cuáles medidas son las más implementadas? ¿Cuáles son los obstáculos principales? ¿Qué beneficios de ellas obtiene una empresa? ¿Cuánta inversión destinan las compañías a estas iniciativas? ¿Qué tanto se apoyan en software de sostenibilidad para llevar a cabo y medir estas acciones? Entre otras cuestiones. Para lo cual presentó un informe; los datos de este informe provienen de una encuesta online realizada a 389 gerentes, directores o dueños de una pyme en México que tiene implementadas medidas de sostenibilidad. La tabla 1 muestra los resultados obtenidos.

Tabla 1. Resultados encuesta de sostenibilidad en PyMES mexicanas

| PREGUNTA | RESPUESTA |
|---|--|
| ¿Qué tipo de prácticas sostenibles se aplican en tu empresa? | <ul style="list-style-type: none"> • <u>68% invierte en medidas medioambientales.</u> Por ejemplo, la reducción de plástico y residuos, reciclaje, disminución de uso de papel, prevención de la contaminación y adopción de fuentes de energía limpias. • <u>61% invierte en medidas sociales.</u> Por ejemplo, derechos de los trabajadores, prácticas y condiciones de trabajo dignas y diversidad e inclusión, programas benéficos y voluntariados. • <u>39% invierte en medidas económicas.</u> Por ejemplo, la integración de la sostenibilidad en los indicadores y métricas clave del rendimiento (KPI) o incentivos por prácticas sostenibles en el lugar de trabajo |
| ¿Qué porcentaje de la inversión de la empresa se dedica a incentivos de sostenibilidad? | <ul style="list-style-type: none"> • El 78% dedica entre el 2 y 10% de su inversión a estas iniciativas. |



| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Mientras que un 15% dice que destina más del 10%. |
| ¿De qué forma contribuye el software a que se cumplan los objetivos de sostenibilidad? | <ul style="list-style-type: none"> • 64%: Ahorro de tiempo • 62%: Ahorro de recursos económicos • 47%: Organización de iniciativas sostenibles y cumplir normativas e elaborar informes • 41%: Cuantificación de resultados |
| ¿Qué ventajas ha obtenido la empresa por su inversión en sostenibilidad? | <ul style="list-style-type: none"> • 55%: Cambio positivo en reputación de la marca y ahorro en costos • 46%: Incremento de motivación interna • 36%: Captación de nuevos clientes • 33%: Entrar en nuevos mercados • 30%: Mayor fidelización de los clientes |

Fuente: Elaboración propia con base en Peláez (2021).

Martinez, et al. (2016) realizaron un estudio empírico en donde aplicaron un cuestionario a 54 micro y pequeñas empresas procesadoras de alimentos ubicadas en Puebla, México. Los resultados se muestran en la tabla 2.

Tabla 2. Resultados estudio de PyMES en industria de alimentos

| Pregunta | Respuesta |
|---|--|
| ¿Su empresa tiene implementado un sistema de gestión ambiental? | <ul style="list-style-type: none"> • 28 de las micro y pequeñas empresas, no lo tienen. • 26 de las mismas sí tienen un sistema de gestión ambiental. |
| ¿Prácticas verdes que se están aplicando en su empresa? | <ul style="list-style-type: none"> • 13% contestó que el uso eficiente de energía, • 23% la adopción de procesos que permiten reciclaje, • el 28% gestión de residuos y procedimientos • de eliminación ecológica. |
| ¿Cuáles son las principales razones para aplicar buenas prácticas medioambientales en su empresa? | <ul style="list-style-type: none"> • en la pequeña empresa el 20.4% indicó sobre la reducción de costos al reducir consumo de energía así como el 16.7% de las micro empresas, • el 14.8% de las pequeñas sobre la innovación así como el 3.7% de las micro empresas |

| | |
|---|---|
| <p>¿Cuáles son los principales obstáculos para la introducción de buenas prácticas medioambientales en su empresa?</p> | <ul style="list-style-type: none"> • el 19.6% de las pequeñas empresas considera que no hay relación con la mejorar la posición en el mercado, así como el 5.9 % de las micro empresas • El 15.4% de las pequeñas considera que es un obstáculo económico y el 13.5% de las micro empresas. |
| <p>¿En su empresa se emplean algún tipo de indicadores medioambientales para evaluar su rendimiento medioambiental?</p> | <ul style="list-style-type: none"> • el 19% contestó que sí emplean indicadores medioambientales, • el 81% respondió que no emplean ningún indicador medioambiental |
| <p>¿Cuál es el puesto en la empresa del responsable de la gestión medioambiental?</p> | <ul style="list-style-type: none"> • el 52% es administrador, • el 34% técnico de producción, • el 14% Técnico de calidad medioambiental y seguridad |
| <p>¿Qué beneficios esperarías lograr en su empresa mediante la aplicación de un sistema de gestión basado en indicadores ambientales?</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 30% reducción de costos • 26% ninguno • 22% conseguir un mayor control medio ambiental • 9% conseguir nuevos clientes • 7% conseguir nuevos contactos con entidades públicas • 6% mejora de la imagen corporativa |
| <p>¿Conoce la legislación ambiental aplicable a su empresa?</p> | <ul style="list-style-type: none"> • el 5.6% de las pequeñas y el 25.9% de las micro empresas desconoce la legislación ambiental, • el 51.9% de las pequeñas y el 16.7% de las micro empresas identifica las leyes ambientales pero no hay seguimiento. |

Fuente: Elaboración propia con base en Martínez, et al. (2016).

Conclusiones

Con el análisis hecho anteriormente podemos concluir que las PyMES están muy involucradas en la gestión ambiental, cumplimiento ambiental y sostenibilidad en general, la mayoría implementa medidas con sus propios recursos. Claro, también obtienen beneficios, especialmente en su reputación y ampliando su cuota de mercado.

En México existen diversos instrumentos en materia ambiental que pueden ser adaptados y aplicados para lograr mejoras en la evaluación de la contaminación y el cumplimiento ambiental de las PyMES.



En México, la gestión ambiental es un tema relativamente emergente, que pese a llevar alrededor de una década y media en el ámbito investigativo aún requieren de una amplia difusión y comunicación.

Finalmente, es importante destacar que, si bien se están llevando a cabo importantes acciones de implementación de la gestión ambiental de las PyMES del país, aún se requieren cada vez más de estas empresas comprometidas que implementen dichas acciones para comenzar a competir en otros mercados y alcanzar un desarrollo organizacional superior adecuado a las normas regulatorias impositivas o bien a las demandas de sus consumidores.

Referencias

- Denegrí, F. M. y Peña, C. A. (2011). Identificación de perfiles ambientales en la Pyme a través de la auditoría ambiental. *Contaduría y Administración*, (235), 195-215. Recuperado de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422011000300010
- Martinez, R., et al. (2016). Gestión ambiental empresarial en las micro y pequeñas empresas procesadoras de alimentos ubicadas en Puebla, México. *Revista Global de Negocios*, 4 (4), 53-64. Recuperado de https://www.theibfr.com/download/rgn/2016-rgn/rgn-v4n4-2016_2/RGN-V4N4-2016-4.pdf
- Massolo, L.A. (2015). *Introducción a las herramientas de gestión ambiental*. Buenos Aires, Argentina: Editorial de la Universidad Nacional de La Plata (EDULP).
- Muriel, R. D. (2006). Gestión ambiental. *Ide@Sostenible*, (13), 1-8. Recuperado de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56362084/60398777-gention-ambiental-rafa-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1665412233&Signature=FCg~Ds5kMvB0w~5yRL1mEJa-nED6M0oz~uTgN54XwT5rBAo1iOmwmCSHgTQZhC5ZE~nN73B5QvgCjyzjDyWlltO077bi4pXlw1SjUsBzZMQk9RTq3eHT7fgQt8L1DG2j7uyFtu7LUDyXAuh8Qt81D~hmXF~4ljXIM0hc2aiSd6GPuWsmVnMYcQoa4tHL3ROgz-zP4ag-DgS8R39I9ruaGf0X5YwJkgFY-a~luR4ZQiFj9W~ME~HLkwz3KK8sdEE1dNXuAmm-TABVe8Qulx3mm98ReC34FO5x6qmy~oODMy9Pjz6UqCUtkhaFng2t4Gtskji2qzF-bcij4jG66XdusaLg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Peláez, B. (18-11-2021). La mayoría de las pymes en México destina entre 2 y 10% de su inversión en sostenibilidad empresarial. *Capterra*. Recuperado de <https://www.capterra.mx/blog/2318/pymes-sostenibilidad-empresarial-mexico>
- Reynosa, E. (2015). *Crisis ambiental global. Causas, consecuencias y soluciones prácticas*. Mú-nich: GRIN Verlag GmbH.
- Semarnat (2006). *La gestión ambiental en México 2000-2006*. México, D.F.: Semarnat.

Importancia de la aplicación de la Ley General de Archivos en la información pública

Lic. Paola Salas Trujeque, Lic. Paola Stephania Sarquiz Cruz

Resumen

El presente artículo está basado en una investigación de normatividad legal aplicable en México respecto de la gestión documental y archivística de la información pública, la cual demuestra la importancia que tiene la aplicación de la Ley General de Archivos en nuestro país y lo necesario que es su difusión ya que como ésta lo establece es una obligación de los sujetos obligados que manejan recursos públicos a los tres niveles de gobierno, que apliquen dicha normativa con motivos de transparencia a los usuarios interesados.

También, se destaca lo necesario que es implementar las medidas para los sujetos obligados de implementar procesos que unifiquen los criterios de la gestión archivística para poder contar con la información de todas las instituciones de gobierno de manera clara y precisa, que permita que, con el paso del tiempo, ésta se encuentre resguardada en caso de ser necesaria para un suceso de importancia o no en el país.

Con ello, además de difundir la ley anteriormente mencionada, se busca demostrar la importancia que tiene el cumplimiento de ella, esto debido a que los mexicanos tienen el derecho de conocer la documentación que es manejada por las instituciones públicas, y el poder contar con esta documentación con el paso del tiempo gracias a la presente ley, se podrá contar con la información pública sin importar el momento en el que ésta se requiera y permitirá conocer las forma en que se encontraban o manejaron ciertas situaciones sin importar el momento en el que sucedió, esto será un punto importante a destacar para el derecho que tienen las y los mexicanos con el gobierno como mecanismo de la transparencia.

Palabras clave Auditoría Archivística, Gestión archivística, Normatividad en México, Información Pública, Transparencia.

Introducción

Con el paso del tiempo es importante que las personas que forman parte de un grupo cuenten con una organización en las actividades que tengan que realizar y con ello, que el comportamiento de éstas se encuentre regulado, al igual que las situaciones en las que se enfrentan. Es por ello, por lo que surgen las leyes en distintas partes del mundo, ya que éstas permiten ordenar a la sociedad para que su convivencia sea de la manera más regulada posible.

En México, la ley fundamental y norma suprema, es la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la cual nos permite conocer los principios y objetivos de la nación, ya que en ella encontramos los órganos de autoridad existentes, así como facultades, limitaciones y las vías para hacer efectivos los derechos y obligaciones de los mexicanos. Posterior a ella se encuentran los Tratados Internacionales y, en tercer lugar, las leyes reglamentarias. Dentro de éste apartado se encuentran leyes como la Ley Federal del Trabajo la cual busca regular el ámbito laboral entre patrones y trabajadores con el fin de establecer derechos y obligaciones para protección en su mayoría del trabajador; o como la Ley del Impuesto al Valor Agregado la cual establece el impuesto que se le aplicarán a los diferentes productos o servicios que se encuentren en el mercado; y así como ellas existen más leyes que como sabemos, éstas tienen

un objetivo para el país y sus residentes, el regular situaciones en las que se ven implicados día a día.

Una de estas Leyes es la Ley General de Archivos, la cual se puede considerar una ley reciente ya que ésta fue publicada en el año 2018, de allí el origen del presente artículo ya que, en nuestra opinión, debido a su reciente aprobación y publicación, muchas de las instituciones gubernamentales implicadas no tienen conocimiento de ésta y con ello, de la importancia y lo necesario que es su utilización.

Marco Teórico

Los inicios de la Ley General de Archivos surgen desde el año 2015, cuando se presentó un Anteproyecto de Iniciativa mediante el cual se fundamentaba mediante la estructura de 3 libros la organización y administración homogénea de los archivos, la organización del Archivo General de la Nación y las infracciones administrativas y delitos en materia de archivos. El presente documento sirvió de antecedente para que posteriormente en noviembre de 2016 una Comisión del Senado presentara del proyecto de decreto para la Ley General de Archivos, la cual se analizó por historiadores especialistas en archivos.

Lo anterior, sirvió para que años después, específicamente el 13 de diciembre de 2017, el Senado de la República aprobara una nueva versión de la Ley con cambios sustanciales, la cual se aprobó en la Cámara de Diputados el 26 de abril de 2018 a través de la Gaceta Parlamentaria Número 5013-VIII.

Dicha ley establece en su artículo primero, que tiene el objeto establecer los principios y bases generales para la organización y conservación, administración y preservación homogénea de los archivos en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos, así como de cualquier persona física, moral o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad de la federación, las entidades federativas y los municipios. Así como determinar las bases de organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Archivos y fomentar el resguardo, difusión y acceso público de archivos privados de relevancia histórica, social, cultural, científica y técnica de la Nación. (LGA, art. 1, 2022).

Lo anterior nos destaca la importancia que tiene la responsabilidad de los funcionarios públicos referente a la información pública¹, ya no sólo a su adecuado manejo, sino a la evidencia de su resguardo, ya que ésta, como se menciona en el párrafo anterior, debe ser organizada, conservada, administrada y preservada; con ello la importancia que tendrá el SNA para su resguardo y difusión, ya que conforme a lo establecido en la Constitución Política de nuestro país, según lo establece su artículo sexto, *“Toda persona tiene derecho al libre acceso a información plural y oportuna, así como a buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión”*, por lo que como medida de transparencia y acceso a la información, lo anterior corresponde a la importancia que tiene la ley no sólo para los funcionarios públicos, sino para la sociedad mexicana en general.

Aunado a lo anterior, la ley establece los principios que deben regir a los sujetos obligados respecto de actividad archivística, la cual consiste en dicho conjunto de acciones, las cuales son:

¹ Información Pública: La información en posesión de los sujetos obligados, con excepción de la que tenga el carácter de confidencial o reservada (Art. 3, LTAIPV)

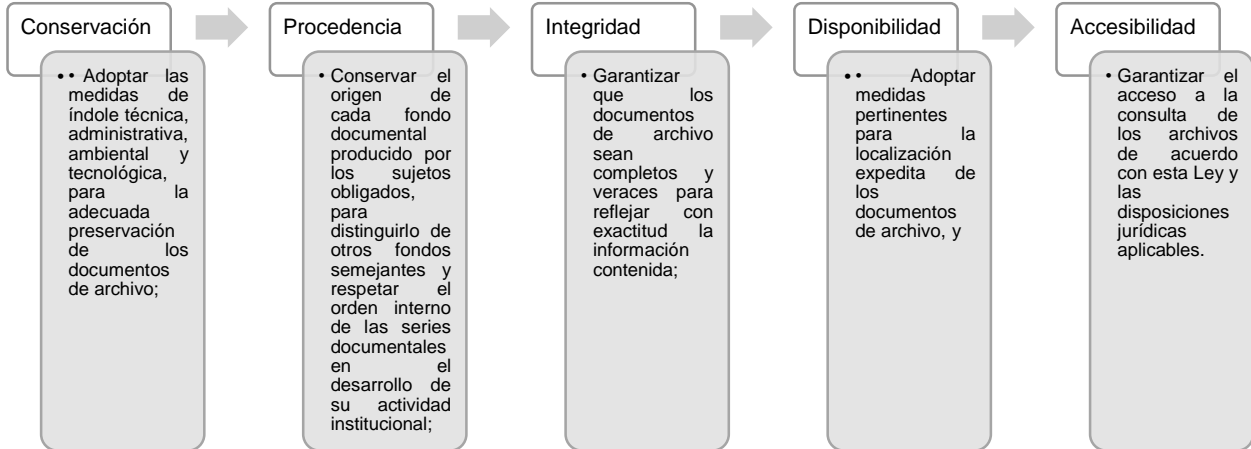


Imagen 1: Principios por los cuales se deben regir los sujetos obligados (Elaboración propia con base en la Ley General de Archivos).

Conforme a lo establece la LGA, se puede establecer la definición de documentación pública como los documentos de archivo sobre todo acto que derive del ejercicio de las facultades, competencias o funciones de acuerdo con lo establecido en las disposiciones jurídicas correspondientes, generados por los funcionarios públicos/sujetos obligados.

Por otra parte, el artículo 9 de la ley establece que estos documentos públicos tendrán un doble carácter. De acuerdo con la Ley General de Bienes Nacionales, son bienes nacionales con la categoría de bienes muebles; y de acuerdo con la Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas y de las demás disposiciones locales aplicables, son Monumentos históricos con la categoría de bien patrimonial documental.

Cabe mencionar que, debido a la existencia de la presente Ley, es necesario que las instituciones públicas que manejan esta información establezcan medidas de control e instrumentos de consulta archivística que permitan el acceso a ella, para ello se establece en el artículo 13 la obligación de contar con al menos 3 medidas, las cuales son el Cuadro general de clasificación archivística, el Catálogo de disposición documental y, los Inventarios documentales. Así como con la Guía de archivo documental y el Índice de expedientes clasificados como reservados a que hace referencia la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás disposiciones aplicables en el ámbito federal y de las entidades federativas, como lo establece el artículo 14.

Existe un tratamiento que establece la ley para la entrega de los archivos, en el caso de que un servidor público vaya a retirarse del puesto en el que se desempeña, estos deben ser entregados mediante un proceso. Es decir, el servidor público deberá elaborar un acta de entrega-recepción al separarse de su cargo, para lo cual entregará todos los archivos que se encuentren bajo su custodia, los instrumentos de su control y la consulta archivística actualizado, incluso, debe de indicar aquellos documentos con posible valor histórico de acuerdo con el catálogo de disposición documental (art. 17, LGA).

Con lo anterior, es necesario definir que un archivo con valor histórico es aquel que se integra por documentos de conservación permanente y de relevancia para la memoria nacional, regional o local de carácter público, de allí su valor.

Por otro lado, en dado caso que los archivos deban ser entregados por motivos de una extinción o liquidación de una entidad de la Administración Pública Federal y/o Estatal, la Ley

General de Archivos establece el tratamiento que se le debe dar, el cual lo indica en el artículo 19 que menciona lo siguiente:

Tratándose de la liquidación o extinción de una entidad de la Administración Pública Federal será obligación del liquidador remitir copia del inventario documental, del fondo que se resguardará, al Archivo General.

Tratándose de la liquidación o extinción de un sujeto obligado de los gobiernos estatales, será obligación del liquidador remitir copia del inventario de los expedientes, del fondo que se resguardará, a los respectivos archivos generales o entes especializados en materia de archivos a nivel local.

Conforme a lo ya anterior mencionado de los archivos con valor histórico, es necesario mencionar que todos sus responsables deben contar con los conocimientos, habilidades, competencias y experiencia acordes con su responsabilidad; de lo contrario, la indica que los titulares de dicho sujeto obligado tienen el deber de establecer las condiciones que permitan la capacitación de los responsables para el buen funcionamiento de los archivos.

En dado caso, que los archivos históricos se encuentren en un estado físico de deterioro, lo cual impida su consulta, el Archivo General (o equivalente) y los sujetos obligados, deben proporcionar dicha información mediante un sistema de reproducción que no afecte la integridad del documento.

Conforme lo anterior, como medida de control es necesario que las instituciones que manejan la información pública establezcan como medida preventiva y con finalidad de resguardar la documentación (no únicamente aquella con valor histórico), la utilización de dispositivos tecnológicos mediante los cuales puedan resguardar un archivo digital de toda aquella información con motivos de resguardo tanto para ellas, como para el Archivo General.

Aunado a ello, debemos de hacer hincapié en que, de acuerdo con la legislación en materia de transparencia y acceso a la información pública, dicha información tal como lo establece la ley, debe ser pública y con acceso para todos los mexicanos.

Como se puede observar, los archivos y principalmente aquellos de valor histórico son de gran importancia, por lo que la misma ley establece que todos los responsables deben adoptar medidas para fomentar su preservación y difusión de los documentos con valor histórico que forman parte del patrimonio documental, como los siguientes:



Imagen 2: Medidas para la preservación y difusión de archivos históricos (Elaboración propia con base en la Ley General de Archivos).

Y es que, por si no es evidente la importancia que tiene el resguardo de la información sobre todo por ser el caso de manejar documentación y recursos públicos, la LGA contiene un capítulo en donde destaca el uso de documentos de archivo electrónicos, para ello se menciona que, además de que sujetos obligados deben mantener los documentos contenidos en sus archivos en el orden original en que fueron producidos, conforme a los procesos de gestión documental (producción, organización, acceso, consulta, valoración documental, disposición documental y conservación) y que los órganos internos de control deben vigilar el estricto cumplimiento de la LGA, de acuerdo con sus competencias e integrarán auditorías archivísticas² en sus programas anuales de trabajo (Art. 12, LGA), se debe de contemplar para la gestión documental electrónica la incorporación, asignación de acceso, seguridad, almacenamiento, uso y trazabilidad. (Art. 41, LGA)

Para ello, la Ley establece deber de los sujetos obligados, los cuales son:

1. Establecer en su programa anual:
 - 1.1 Los procedimientos para la generación, administración, uso, control y migración de formatos electrónicos, así como planes de preservación y conservación de largo plazo que contemplen la migración, la emulación o cualquier otro método de preservación y conservación de los documentos de archivo electrónicos, apoyándose en las disposiciones emanadas del Consejo Nacional.
 - 1.2 La estrategia de preservación a largo plazo de los documentos de archivo electrónico y las acciones que garanticen los procesos de gestión documental electrónica. Los documentos de archivo electrónicos que pertenezcan a series documentales con valor histórico se deberán conservar en sus formatos originales, así como una copia de su representación gráfica o visual, además de todos los metadatos descriptivos.
2. Adoptar medidas de organización, técnicas y tecnológicas para garantizar la recuperación y preservación de los documentos de archivo electrónicos producidos y recibidos que se encuentren en un sistema automatizado para la gestión documental y administración de archivos, bases de datos y correos electrónicos a lo largo de su ciclo vital.
3. Implementar sistemas automatizados para la gestión documental y administración de archivos que permitan registrar y controlar los procesos, los cuales deberán cumplir las especificaciones que para el efecto se emitan.

Metodología

El DOF es el Diario Oficial de la Federación el cual es un órgano de gobierno encargado de publicar leyes, acuerdos, reglamentos, acuerdos, órdenes, circulares, entre otros dentro del territorio nacional.

El DOF publica de lunes a viernes con excepción de los días feriados, así como los fines de semana, dichas publicaciones se realizan a través de su propio sitio web, su edición impresa llegó a su fin en el año 2019. (Diario Oficial de la Federación, 2018)

² Auditoría Archivística: Es una herramienta de control y supervisión de los sistemas institucionales de archivos de cada sujeto obligado, a fin de verificar el cumplimiento de las normas que establece la Ley, así como los lineamientos que emita el Consejo Nacional de Archivo dentro del sujeto obligado y descubrir las fallas en sus estructuras y vulnerabilidades (Art. 131, LAEJM)



La Ley General de Archivos fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio del año 2018, por lo tanto, han transcurrido cuatro años desde este suceso, sin embargo, aún no se logra establecer una auditoría de archivos que sea exitosa o que se implemente con todas las reglamentaciones necesarias.

El artículo 12 de la Ley General de Archivos dice lo siguiente:

“Los sujetos obligados deberán mantener los documentos contenidos en sus archivos en el orden original en que fueron producidos, conforme a los procesos de gestión documental que incluyen la producción, organización, acceso, consulta, valoración documental, disposición documental y conservación, en los términos que establezcan el Consejo Nacional y las disposiciones jurídicas aplicables. Así mismo los órganos internos de control y sus homólogos en la federación y las entidades federativas vigilarán el estricto cumplimiento de la presente Ley, de acuerdo con sus competencias e integrarán auditorías archivísticas en sus programas anuales de trabajo”.

Nuestra metodología busca cumplir con los objetivos de dicho artículo con el fin de lograr una mejor difusión archivística encaminada con la transparencia.

Buscamos lograr que la Ley General de Archivos sea preservada, entendida, difundida y sobre todo que se aplique correctamente para lograr el correcto cumplimiento de sus actividades.

De igual manera se busca fomentar el resguardo de archivos de relevancia histórica, así como su difusión y buscar la manera de que sean visibles para el público en general.

Resultados

La UNESCO en su Declaración Universal sobre los Archivos, respecto de las unidades documentales ha señalado que:

“Custodian decisiones, actuaciones y memoria, conservan un patrimonio único e irremplazable que se transmite de generación en generación, son fuentes fiables de información que garantizan la seguridad y la transparencia de las actuaciones administrativas, culturales e intelectuales; contribuyen a la constitución y salvaguarda de la memoria individual y colectiva. El libre acceso a los archivos enriquece nuestro conocimiento de la sociedad, promueve la democracia, protege los derechos de los ciudadanos y mejora la calidad de vida”.

La Ley General de Archivos proporciona una base legal para el diseño e implementación de estrategias de política pública para la gestión de archivos a nivel nacional, también se encarga de brindar apoyo y agilidad en el acceso a la información y facilitar el ejercicio de derechos.

El Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales mejor conocido por sus siglas INAI es el encargado del acceso a la información pública y la protección de datos personales.

El INAI se encarga de asegurar que cualquier autoridad, órgano autónomo, fondos públicos, sindicatos, partidos políticos, personas morales, personas físicas, o alguna otra entidad que reciba y ejerza recursos públicos entreguen información de manera confiable y pública para que cualquier ciudadano pueda acceder fácilmente a ella. (INAI, s.f.)

Es muy importante que la información obtenida por medio del INAI sea utilizada de manera correcta para no brindar un mal uso a los datos personales o mal manejo de los datos.

De igual forma el INAI busca promover la transparencia, así como la correcta rendición de cuentas esto con el fin de lograr cumplir el derecho de la ciudadanía del acceso a la información para dar hincapié a la participación democrática y a un gobierno abierto.

Para lograr que las leyes de transparencia y las leyes de acceso a la información se implementen de manera correcta con el fin de que la ciudadanía tenga conocimiento sobre la verdad histórica se necesita una correcta implementación de auditoría archivística.

La auditoría archivística debe encargarse de evaluar los cumplimientos normativos, así como los procesos técnicos archivísticos que deben cumplir las dependencias y las entidades para poder lograr la conservación de documentos por medio de sistemas de gestión documentaria.

La auditoría archivística busca el cumplimiento de lo siguiente:

| Nivel documental | Nivel estructural | Nivel normativo |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Verificar la elaboración de instrumentos de control y consulta de archivos. Propicia la conservación y localización de los archivos. | <ul style="list-style-type: none">• Verifica el sistema institucional de archivos, así como que cuenta con recursos financieros y humanos para su correcto financiamiento. | <ul style="list-style-type: none">• Verificar el cumplimiento de disposiciones para uso y control de documentación. |

Imagen 3: Niveles de cumplimiento de la auditoría archivística (Elaboración propia con base en la Ley General de Archivos).

Se requiere que exista un área encargada únicamente de coordinar los archivos con el fin de verificar las acciones administrativas para buscar la correcta organización, disponibilidad, localización y conservación de archivos. (Guía para la auditoría archivística, 2015)

Los sujetos contarán con un área de archivos para elaborar y asimismo aplicar todas las normas y lineamientos requeridos.

Entre otros requisitos se encuentran los siguientes:

- Se necesita contar con autorizaciones del Comité de Información para asegurar la integridad
- Se debe tener un responsable del área de archivos.
- De manera constante actualizar el cuadro general de clasificación archivística.
- Desarrollar un programa de capacitación archivística.
- Contar con un plan anual de desarrollo archivístico.
- Organizar actividades para lograr la gestión de documentos electrónicos.
- Dar seguimiento a los trámites.
- Respetar los tiempos de servicio.
- Cada entidad o dependencia deberá contar con un archivo de trámite.
- Realizar los procesos archivísticos conforme a la normatividad vigente.

Se recomienda realizar un diagnóstico de archivos el cual nos permitirá saber el panorama general en la que se encuentra la situación archivística de la entidad, utilizando análisis y evaluaciones de las áreas de archivo y clasificación de documentos. Es importante que exista una clasificación archivística encargada de la estructura jerárquica del fondo, separar la documentación en grupos y categorías para establecer un flujo de trabajo e identificación funcional dentro de la entidad.

En caso de ser necesario, el diagnóstico de archivos el cual permite mediante análisis y evaluaciones conocer la clasificación de documentos de una entidad, algunos puntos importantes para evaluarse son:

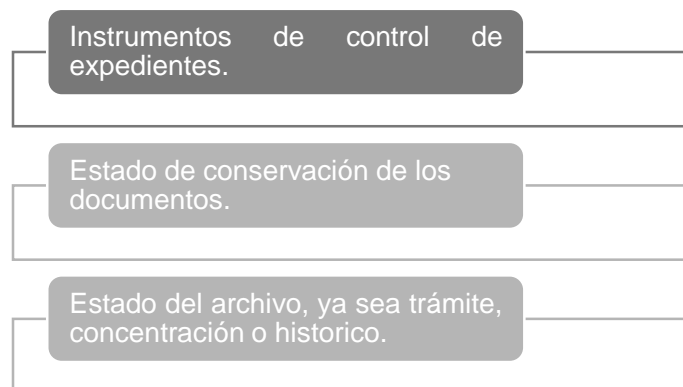


Imagen 4: Evaluación de la auditoría archivística (Elaboración propia con base en la Ley General de Archivos).

Finalmente es importante poseer inmuebles que logren conservar y guardar los archivos, se debe de contar con las medidas de seguridad pertinentes, contar con áreas físicas para un correcto resguardo y llevar un control intelectual para un fácil acceso de consulta. (Guía para la auditoría archivística, 2015)

Conclusiones

Es evidente que la Ley General de Archivos surgió por la necesidad de gestionar de manera eficaz la documentación pública y que esta se archive de la manera adecuada para poder proporcionar a los usuarios el derecho a la memoria y la verdad histórica. Por lo que es necesario aplicarla y con ello, que surjan auditorías archivísticas que permitan comprobar que se cuenta con los procedimientos adecuados para la verificación del cumplimiento de su preservación por parte de todos los sujetos obligados o servidores públicos, es decir que se está cumpliendo con la obligación que indica la Ley. Y con ello, que esta información se puede preservar para mantener dichos conocimientos, por lo que es importante que se implementen las medidas necesarias en las ciudades de nuestro país.

Referencias

- Archivos, L. G. (15 de Junio de 2018). *Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión* .
Obtenido de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGA.pdf>
- Comité Mexicano de Ciencias Históricas. (2016). Ley General de Archivos. Obtenido de:
<https://cmch.colmex.mx/ley-general#:~:text=En%20noviem-bre%20de%202016%20una,la%20informa-ci%C3%B3n%20y%20la%20transparencia.>
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, DOF del 28 de mayo de 2021
- Diario Oficial de la Federación*. (2018). Obtenido de
https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5526593&fecha=15/06/2018#gsc.tab=0
- El Senado de la República. (2015). Anteproyecto de Iniciativa de Ley General de Archivos.
Obtenido de: https://www.senado.gob.mx/comisiones/estudios_legislativos2/docs/LGA_Anteproyecto_Iniciativa.pdf
- Guía para la auditoría archivística*. (2015). CDMX: AGN México.
- INAI. (s.f.). *INAI*. Obtenido de INAI: <https://home.inai.org.mx/>
- Ley de archivos del Estado de Jalisco y sus Municipios, NÚMERO 27589/LXII/19
- Ley General de Archivos, DOF del 05 de abril de 2022
- UNESCO. (Febrero de 2016). *Declaración Universal sobre los Archivos*. Obtenido de Gobierno de México: <https://www.gob.mx/agn/documentos/declaracion-universal-sobre-los-archivos#:~:text=Los%20archivos%20custodian%20decisiones%2C%20actuaciones,su%20valor%20y%20su%20significado>

La importancia de la aplicación de la norma ISO 9000 en las Instituciones de Educación Superior

L.C. Alejandra Elizabeth Guillén Olivares, L.C. Cristian Ulises Ayala San Martín,
Dr. Marcos Eduardo Ortega Melgarejo

Resumen

En el presente ensayo se busca analizar la importancia de la aplicación de la norma ISO 9000 para la gestión de la calidad en las Instituciones de Educación Superior (IES), para lo cual se estudia el concepto de la calidad y su aplicación en las IES para la mejora continua de sus procesos y servicios educativos. Así como la realización de auditoría de calidad a dichas instituciones bajo la metodología internacional de ISO.

Palabras Clave

Instituciones de Educación Superior, Calidad, ISO 9000 en las IES

Introducción

En las últimas décadas se le ha dado una mayor importancia al tema de la calidad en las organizaciones, sean estas privadas, públicas o sociales, esto porque no solo deben buscar cumplir con el objetivo de brindar un producto o servicio si no que estos deben cumplir ciertos criterios para ser considerados de calidad y cubrir o superar las expectativas de los clientes o usuarios que los consumen o reciben. Existen múltiples definiciones de lo que debe entenderse por calidad, como diversos exponentes de la calidad, conocidos como gurús de la calidad los más destacados.

Las Instituciones de Educación Superior (IES) no son ajenas al tema de la calidad, por el contrario, una correcta gestión de la calidad en estas organizaciones generan un mayor beneficio para los estudiantes que reciben sus servicios y para la sociedad en general. Tal es su importancia, que la Organización de las Naciones Unidas (ONU) reconoció como el objetivo número 4 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible parte de la Agenda 2030, donde se busca el garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

Lo que obliga a reconocer a la calidad, como una exigencia y prioridad de la educación superior, inseparable de la responsabilidad social, en la medida en que se aplica a la búsqueda de soluciones efectivas, coherentes y oportunas a las necesidades y problemas de la sociedad y especialmente a las que tienen relación con la construcción de una cultura de paz y un desarrollo sostenible. (Moreno Méndez, s/f).



Marco Teórico

La Calidad en las Instituciones de Educación Superior

La calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad para satisfacer los requisitos del cliente. La calidad implica que el producto o servicio debe cumplir con las funciones y especificaciones para los que fue diseñado y que deberán ajustarse a lo establecido por los consumidores y clientes de este. (Pascal, Pelayo, Serra, & Casalins, 2010).

De acuerdo con la Real Academia Española, el concepto de calidad se define como aquella propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

En resumen, cuando se habla de calidad, se hace referencia al conjunto de características y funciones de un bien un servicio que implica su capacidad para satisfacer las necesidades del cliente.

Aplicado a las IES, el concepto de calidad se relaciona con los servicios educativos que prestan este tipo de organizaciones, a través de sus docentes o personal administrativo y que estos cumplan con las características preestablecidas para ser considerado de calidad, lo que requiere de un adecuado sistema de gestión de la calidad y evaluaciones periódicas para su aseguramiento.

De acuerdo con la Ley General de Educación Superior, la educación superior es un derecho que coadyuva al bienestar y desarrollo integral de las personas. La obligatoriedad de la educación superior corresponde al Estado de Veracruz. El tipo educativo superior es el que se imparte después del medio superior y está compuesto por los niveles de técnico superior universitario profesional asociado u otros equivalentes, licenciatura, especialidad, maestría y doctorado. Incluye la educación universitaria, tecnológica, normal y de formación docente.

Las instituciones de educación superior contemplan como una prioridad la gestión de la calidad, debido a que se les considera centros de capacitación de profesionales e investigadores de alto nivel por las organizaciones empresariales, la industria de la transformación y las dependencias gubernamentales, pero también representan unidades de producción de conocimiento y tecnología, aspectos esenciales para mantener el ritmo de desarrollo económico y elevar la calidad de vida del país. No obstante, para la comunidad en general el concepto de calidad aplicado a la educación superior se asocia directamente con el éxito que tengan los egresados en el mercado de trabajo, es decir, los interesados en recibir una educación superior con calidad esperan que el conocimiento y la formación recibidos estén en concordancia con las habilidades y competencias demandadas en el área laboral y de acuerdo con las necesidades regionales y globales (Reimers & Villegas-Reimers, 2017).

Normas ISO 9000 en la gestión de la calidad de las IES

Las normas ISO surgieron de la necesidad de apoyar a las organizaciones, estableciendo niveles de calidad que garanticen el logro de los objetivos. Se consideran herramientas necesarias en la gestión, ya que marcan la pauta a seguir para lograr obtener en productos y servicios, la mejor calidad posible.

El objetivo principal que persiguen estas normas es asegurar que los productos y/o servicios alcanzan la calidad deseada, esto se traduce para las organizaciones en, reducción de costos, ya que se minimizan los errores y contribuye al incremento de la productividad.

Las normas ISO se clasifican para su aplicación en cuatro grandes categorías, calidad, medio ambiente, riesgos y seguridad y responsabilidad social.

Para mencionar las características de la familia de normas ISO 9000, mas a detalle debemos de comentar cada una de ellas como se realiza a continuación:

- Sistemas de gestión de calidad: Considerada como la herramienta que va a permitir a las organizaciones que los productos que realicen o los servicios que ofrezcan cumplan con los máximos estándares de calidad, asegurando la satisfacción total de sus clientes. Este rubro está compuesto por las normas ISO 9000 que se clasifica de la siguiente forma:
- ISO 9000: Contiene fundamentos, términos y definiciones

Los principios que fundamentan esta norma tienen el objetivo de regir a las organizaciones con éxito, apelando a la mejora continua y constante, en este sentido los ocho principios de la calidad se clasifican como sigue:

- Enfoque a los clientes
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

También se consideran las siguientes características del ISO 9001:

- ISO 9001: Considera los requisitos en que se debe basar y cumplir un Sistema de Gestión de Calidad.
- ISO 9004: Enfocada a la gestión de la calidad, proporcionando las directrices para mejorar el desempeño de una organización.

De acuerdo con Mayab (2022) las instituciones educativas en México, enfrentan problemas particulares de entre los cuales destaca la calidad educativa en concordancia con este artículo, la calidad en las IES se ve desfavorecida por la falta de preparación del personal académico, los maestros. Enfatizando en que, a pesar de que existen mecanismos de selección y pruebas de evaluación en cuanto al desempeño docente, aún es notable encontrar deficiencias en calidad enfocadas a carencias en cuanto actualización y formación académica.

Un punto clave en esta aseveración recae en la situación pandémica que se atraviesa es un punto clave para determinar qué tan actualizados se encontraban los docentes en cuanto a tecnológicas de información y qué porcentaje los alumnos conocían el método de comunicación y tenían acceso a este.



Sin duda, es un referente que marca el comienzo de un periodo de actualización constante, pues se enfrentan a un nuevo método de aprendizaje que exige apertura de métodos de evaluación, paciencia, amplio criterio, equipos tecnológicos, inversión, preparación, entre otros. En este sentido, muchos de los sistemas de calidad empleados en las instituciones educativas, sufrieron un decremento al no poderse adaptar a las necesidades que los alumnos en este caso demandaban.

Es muy importante garantizar como institución, que el contenido que se comparte y reciben los alumnos, cuenta con el mínimo satisfactorio en cuanto a relevancia y pertinencia. Naturalmente, dentro de la educación pública, los estándares de calidad disminuyen las posibilidades de que los estudiantes reciban contenido e información satisfactoria propiciando que se disminuyan las posibilidades de continuidad en el proceso de educación. Otro de los factores importantes que disminuyen la calidad en las instituciones es la falta de compromiso con el propio sistema de educación impuesto, la falta de preparación, el mal manejo de los recursos humanos e incluso la mala logística administrativa.

En este sentido, gran parte de las instituciones públicas enfrentan problemas de calidad, que concluyen en generar desmotivación estudiantil y por lo tanto se convierte en un círculo vicioso, en el que ninguna de las partes desea sobresalir.

Lo que resulta en una aseveración muy interesante, los problemas en cuanto a calidad del sistema educativo requieren efectivamente medidas que impliquen su reconstrucción, recordando que no deriva de quien proponga reformas educativas disfrazadas de mejoras, sino que implica a todas las partes que lo conforman, docentes, alumnos, administrativos, directivos; implica el funcionamiento de todas sus partes en forma relacionada.

Las normas ISO 9000 se desarrollaron con el propósito de documentar efectivamente los elementos que se deben implantar para mantener un sistema de calidad eficiente y eficaz. Si la IES se considera como una institución que ofrece servicios educativos, integrada por elementos y procesos diversos interrelacionados entre sí, con un fin común, se podrá certificar su sistema de trabajo y sus resultados con base en los referentes establecidos por la norma ISO 9000, pero será necesario dimensionar los requisitos de esta a las características propias de la institución educativa (Hernández Ruiz, s/f).

Para lograr la certificación de ISO 9000 se requiere cumplir con ocho etapas:

1. Evaluación de los procedimientos de calidad existentes contra los requerimientos de ISO 9001-9003
2. Identificar las acciones correctivas necesarias conforme a ISO 9000
3. Preparación para un programa de aseguramiento de la calidad
4. Definición, documentación e implementación de nuevos procedimientos
5. Preparación de un manual de calidad
6. Autoevaluación o auditoría preliminar
7. Auditoría de calidad
8. Certificación y registro



Por lo que la gestión de la calidad en las IES es un proceso de mejora continua que auxiliar en el logro de los objetivos de la organización para que estos sean alcanzados con el distintivo de calidad y la norma ISO 9000 es una valiosa metodología para lograrlo mediante la certificación de las IES en esta norma de calidad y la aplicación de auditorías de calidad.

Metodología

Según nos indica el autor (Razo, 2003), que Es factible aplicar un sistema de calidad bajo las normas ISO 9000:2000.

Para tal fin se puede diseñar un programa de 18 meses para obtener la certificación de la calidad, otorgada por un cuerpo certificador, nacional o internacional. La implantación del sistema de calidad se ha de basar en el compromiso y participación del personal del plantel

Se ha de formular un programa de acuerdo con el objetivo de alcanzar la certificación en ISO 9000:2000, con manuales apropiados del sistema de calidad y la documentación necesaria para el logro de ese objetivo. Es conveniente que el plantel designe a un responsable de coordinar el programa, para que reciba la información y las directrices necesarias para la formulación, el desarrollo y la implantación del sistema de calidad Las auditorías de calidad tienen que realizarse para la implantación del sistema de acuerdo a la Norma ISO 9001. Es necesario efectuar un estrecho seguimiento de todas las actividades preparatorias para pasar a las etapas sucesivas. El seguimiento debe ser permanente en las actividades del programa para conformar los avances que se logren.

Desarrollo del programa

- Obtener, organizar y presentar información para la implantación del sistema.
- Revisión documental.
- Auditoría de diagnóstico.
- Diseñar e implantar el Sistema de Calidad.
- Planear, implantar y dar seguimiento a una auditoría interna de calidad.
- Integrar en forma racional un Comité de Calidad.
- Capacitación al personal, auditores internos y lead assessors.
- Selección del cuerpo certificador.
- Preparación y revisión de la auditoría de certificación.
- Realización de la auditoría de certificación.

Una parte importante en la implantación del sistema de calidad es la capacitación del personal responsable de definir, establecer, desarrollar y difundir los documentos y políticas de gestión de calidad. Para tal fin se formularán los correspondientes programas.

Programación de capacitación

Un ejemplo de como se pueden lograr estos objetivos lo representa la empresa de consultoría Qualitec Internacional presentó un programa de capacitación para establecer un sistema de calidad en una escuela superior del Instituto Politécnico Nacional, parecido al siguiente: La

implantación de un sistema de calidad está basada en el compromiso y participación de todo el personal involucrado tanto en actividades administrativas como docentes, siempre orientado y dirigido por el grupo directivo de cada escuela. Por lo tanto, dentro del esquema de implantación se presenta la capacitación a cada nivel de responsabilidad. De esta manera se establecerá un programa de capacitación para directivos, un programa y objetivo para el personal que implantará el sistema; otro para los auditores internos y a los coordinadores y responsables de la implantación del sistema.

Los cursos de auditores y el del grupo operativo están basados en la demostración de competencias adquiridas.

- Certificado para implantación de ISO 9000:2000.
- Interpretación de cláusulas ISO 9000:2000.
- Equipo de inspección, medición y pruebas.
- Estados de inspección y pruebas.
- Taller: procedimiento de calibración.
- Taller: listado de equipo a calibrar.
- Estado de inspección y pruebas.

Conclusiones

La norma ISO 9000 se desarrolló para documentar de manera efectiva los elementos de un sistema de calidad que deben implementarse para mantener un sistema de calidad eficaz y eficiente. No especifican la tecnología que se deberá usar para este fin. Las normas son genéricas y no específicas, pudiendo usarse tanto para organizaciones de manufactura como de servicios, incluidas aquellas que se dedican a la educación.

Las ISO 9000 no están en conflicto con ninguna norma o práctica educativa sana, y pueden complementarse fácilmente con otros sistemas de la calidad, en particular con los centrados en factores de entradas o salidas.

Los centros de enseñanza o formación que se declaran partidarios de las ISO 9000 reconocen la existencia de una serie de problemas e inconvenientes en la aplicación del sistema. Los problemas registrados con mayor frecuencia son: el volumen permanente de papeleo necesario, el costo de la certificación y el costo continuo de su mantenimiento, el riesgo de evolucionar hacia una burocracia centrada en los procedimientos y los registros, y la dificultad de instaurar con rapidez los cambios necesarios.

Los requisitos tangibles y con frecuencia obligatorios que plantean las normas ISO 9000 (política de la calidad, manual y procedimientos de la calidad, auditorías regulares) proporcionan un instrumento general y accesible para la instauración de un sistema de la calidad, utilizable por toda organización educativa o formativa. Se indica que los sistemas de la calidad basados en las ISO 9000 contribuyen a mejorar el servicio al cliente, lograr una buena garantía de la calidad y establecer una dinámica de mejoras continuas de la misma. Las ISO 9000 no están en contradicción con ninguna norma o práctica educativa sana, y pueden complementarse



ANFECA

ASOCIACIÓN NACIONAL DE FACULTADES Y
ESCUELAS DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



Universidad Veracruzana

fácilmente con otros sistemas de la calidad (en particular con los centrados en factores de entradas o salidas). La obtención de un certificado realza la imagen de la calidad de un centro u organización y resalta su aspiración a la calidad en un entorno cada vez más competitivo. Y pueden capacitar a un ofertar de enseñanza o formación para cumplir o superar incluso los criterios de calidad que rigen externamente a este.

Referencias

- Hernández Ruiz, R. (2008). *¿CERTIFICACIÓN ISO 9000 EN EDUCACIÓN?* Obtenido de https://www.uv.mx/cpue/colped/N_30/Certificaci%C3%B3n.htm
- Mayab, A. (05 de 06 de 2022). *Blog de posgrado*. Obtenido de <https://merida.anahuac.mx/posgrado/blog/problemas-del-sistema-educativo-en-mexico-y-sus-posibles-soluciones>
- Moreno Méndez, W. (s.f.). *LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN*. Obtenido de <https://recursos.educoas.org/sites/default/files/2029.pdf>
- Pascal, O., Pelayo, M., Serra, D., & Casalins, M. (2010). *Introducción a la Ingeniería de la Calidad*. Universidad Nacional de Lomas de Zamora.
- RAE. (04 de junio de 2022). *Diccionario de la Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/>
- Razo, V. O. (2003). *ISO 9000:2000 EN LA EDUCACIÓN MEXICANA*. México: Secretaría de Educación Pública.
- Reimers, F., & Villegas-Reimers, E. (2017). Sobre la calidad de la educación y su sentido democrático. *Revista PRELAC, Educación para Todos*.

The background features a repeating pattern of stylized seedlings. Each seedling is composed of a light red upper triangle and a light grey lower inverted triangle, with a white horizontal line separating them. The seedlings are arranged in a staggered grid across the page.

**CAPÍTULO V ESPECIAL SEMILLEROS
DE INVESTIGACIÓN**



La auditoría ambiental y su importancia en las organizaciones Mexicanas

Miguel Ángel Rocha Hernández, Paola García Maldonado,
Jennifer Yarizbeth González Rosas

Resumen

El objetivo general de esta ponencia es identificar los aspectos teóricos de la auditoría ambiental, así como también su legalidad y aspectos relacionados. Se muestra una revisión de la literatura sobre la auditoría ambiental. La metodología es de tipo documental. Se muestran mediante esta ponencia algunas investigaciones sobre el tema auditoría ambiental. Se concluye que para todas las organizaciones o empresas es importante la auditoría ambiental ya que sirve como un instrumento de gestión o como un indicador de que la empresa es socialmente responsable y se tiene un fomento al cuidado del medio ambiente, así como también la difusión de las distintas normas, leyes o protocolos que las organizaciones deben cumplir

Palabras claves: auditoría ambiental, gestión ambiental, medio ambiente, activos ambientales

Introducción

La auditoría ambiental es el método el cual se encarga de evaluar el sistema de la gestión ambiental de la entidad analizando el impacto de las actividades que realiza esta misma buscando el cumplimiento de la normatividad, nacional e internacional que la rigen. Esta ponencia, tiene como objetivo dar a conocer las problemáticas ambientales que han generado las diversas organizaciones de manera nacional e internacional y con ello afecta la auditoría que se realiza a estas mismas, debido a que la auditoría ambiental se realiza para mantener el control de las actividades que realizan las organizaciones y con ello perjudican al medio ambiente.

En este estudio se va a mostrar los conceptos, definiciones, antecedentes históricos, características y una breve revisión del estado del arte.

Marco Teórico

Conceptualización de auditoría ambiental

Antes de redactar la definición de auditoría ambiental se muestran algunos conceptos de auditoría.

Existen varias definiciones sobre que es la auditoría, algunas se describen a continuación

Manrique (2019; p.16) señala en su libro que la auditoría es:

Es un proceso sistemático para obtener y evaluar evidencias de una manera objetiva y se aplica en distintas actividades de la organización social: empresas privadas y públicas, entidades de otros sectores, ámbito fiscal, operacional, medioambiental, forense, informático, etc. Así podemos distinguir a la auditoría tributaria, auditoría financiera, auditoría administrativa o de gestión,

auditoria operativa, auditoria gubernamental, auditoría ambiental, auditoria académica, auditoria forense, etc.

En otras palabras Campos et al. (2018) en su libro Auditoria de estados financieros y su documentación dicen que la auditoria es una actividad profesional realizada por un auditor independiente donde su función es opinar independientemente sobre la situación de la entidad, revisando y analizando los cuatro estados financieros básicos

Por otra parte Villegas et al. (2022) menciona que

Es el proceso de acumular y evaluar evidencia, realizado por una persona independiente y competente acerca de la información cuantificable de una entidad económica específica, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos. Asimismo presenta otro concepto más simplificado

Un examen sistemático de los estados financieros, registros y transacciones relacionadas para determinar la adherencia a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), principios contables, disposiciones legales, políticas de dirección y otros requerimientos establecidos por los organismos de control

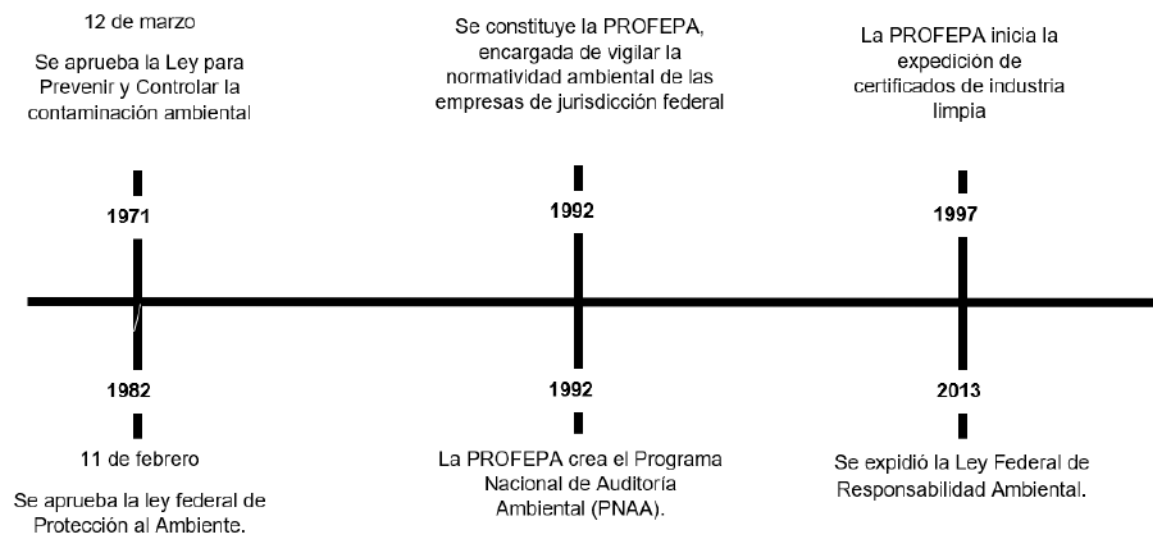
Sin embargo Llumiguano et al (2021) hace referencia en su artículo Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas a que solo es “un examen disponible para la confirmación del cumplimiento de resultados, y debe ser llevada a cabo desde el campo interno de la entidad”

Antecedentes históricos de la auditoría ambiental

A continuación se muestra algunas fechas importantes sobre la auditoría ambiental (Ver figura 1)

Figura 1

Línea del tiempo de la auditoría ambiental





Fuente: Elaboración propia con datos de Antúnez y Ramírez (2019) y Procuraduría Federal de Protección al Medio Ambiente (PROFEPA)

En la presente línea del tiempo se muestran los acontecimientos más importantes que han destacado en la historia de la Auditoría Ambiental en México.

Definiciones de auditoría ambiental

A continuación se muestran algunas definiciones de auditoría ambiental

Retomando a Manrique (2019; p.18) menciona que la auditoría ambiental es:

Una auditoría especial en la que los auditores examinan los diseños curriculares, el perfil de los egresados, los procesos de evaluación, el creditaje establecido, el grado de cumplimiento de la normativa académica, las políticas y los criterios aplicables en la gestión que se realiza dentro del ámbito más puramente educativo del sector público y privado y que comprueba su corrección y, también, la calidad que se ofrece al usuario

Por su parte Villegas et al (2022) se refiere a la auditoría ambiental como un

Examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y resultados relativos al ambiente satisfacen las disposiciones previamente establecidas, y para comprobar que estas disposiciones se llevan realmente a cabo y que son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos

Por otro lado Angulo (2021) menciona que “es un instrumento de gestión que comprende una evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva de la eficacia de la organización, el sistema de gestión y los procedimientos destinados a la protección del medio ambiente”

Vicente (2018) en su tesis expone que:

Es el examen por parte de personas neutrales del cumplimiento de una determinada norma o procedimiento. Las auditorías ambientales son auditorías realizadas sobre el cumplimiento de normas de gestión medioambiental. De modo que la auditoría es una actividad de análisis, partiendo del punto inicial de recibir información, la evaluación para determinar errores, estableciendo pautas para corregirlas y mejorar la gestión medioambiental tanto en las empresas y Entidades

Así como también como un instrumento de evaluación de los riesgos ambientales, un instrumento de gestión y un medio para asegurar el cumplimiento de los programas de calidad total que evalúa el cumplimiento de las empresas o proyectos, en cuanto a requerimientos legales los objetivos empresariales derivados de la política, ya sean en las evaluaciones de impacto ambiental que para el efecto se hayan elaborado, o a partir de los planes de manejo y/o de cumplimiento que en su momento se hayan establecido.

Objetivos de la auditoría ambiental

Unos de los objetivos de la auditoría ambiental para López, Bermúdez y Mozo, (2021) es identificar los aspectos que no se están teniendo en cuenta las problemáticas ambientales, las medidas de manejo que se aplican, el grado de cumplimiento normativo y de estrategias ambientales para después proponer nuevas estrategias que puedan optimizar la preservación del medio ambiente.

Por otra parte, para Roca (2018, p:19) considera que el objetivo de la auditoría ambiental:



Permite identificar los impactos y consecuencias ambientales, estos sean positivos o negativos como resultado del vínculo de los factores del medio natural y social, la auditoría ambiental permitirá realizar una descripción de forma documentada los impactos ambientales, para posteriormente recomendar medidas necesarias para intervenir sobre dichos impactos y establecer un plan de acción

Otros objetivos de la auditoría ambiental a tomar en cuenta son de la EPA (por sus siglas en inglés *Environmental Protection Agency*), el 9 de Julio de 1986 en su Environmental Auditing Policy Statement menciona en su documento que las auditorías ambientales tienen como finalidad distintos aspectos:

- a. Verificar conformidad con los requisitos ambientales;
- b. Evaluar la eficacia de sistemas de gestión ambiental ya implantados
- c. Evaluar riesgos de materiales y prácticas sujetas o no a reglamentaciones

Por otro lado en México la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (2020) presenta que el objetivo de la auditoría ambiental:

Tiene como finalidad conocer y examinar la situación que guarda la empresa, identificar áreas de oportunidad para ser ajustes y correcciones en donde existan condiciones que dañen o puedan afectar el ambiente, promoviendo la mejora del desempeño ambiental de la instalación.

Conceptos vinculados a la auditoría ambiental

Medio ambiente

Existen varias definiciones sobre lo que es el medio ambiente, del cual se presentan dos definiciones:

En el artículo 3ro en la fracción número 1, la Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente (2022) menciona que el medio ambiente es “el conjunto de elementos naturales y artificiales o inducidos por el hombre que hacen posible la existencia y desarrollo de los seres humanos y demás organismos vivos que interactúan en un espacio y tiempo determinados”

Por otra parte de carácter más científico Negrín (2021) en su artículo El cuidado del medio ambiente y la salud del hombre menciona que el medio ambiente:

Es un sistema formado por elementos naturales y artificiales que se relacionan entre sí y que son transformados por la acción humana. Se trata del entorno que condiciona la forma de vida de la sociedad y que incluye valores naturales, sociales y culturales que existen en un lugar y momento determinado

Gestión ambiental

Otro concepto muy importante para tomar en cuenta es la gestión ambiental, donde según la ISO 14001 (2015) es “un sistema que tiene como fin optimizar a las organizaciones un marco de referencia para cuidar el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes en equidad con las necesidades socioeconómicas”

De otra manera retomando a Rodríguez (2016) menciona en su artículo Fundamentos básicos de la auditoría ambiental que:

Es el conjunto de actividades, mecanismos, acciones e instrumentos, dirigidos a garantizar la administración y uso racional de los recursos naturales mediante la conservación, mejoramiento,

rehabilitación y monitoreo del medio ambiente y el control de la actividad del hombre en esta esfera.

Activos ambientales

Uno de los conceptos más importantes para la auditoría ambiental son los activos ambientales donde Álvarez et al (2018) menciona que:

Son elementos incorporados en el balance de situación financiera, utilizados en la actividad económica de la entidad de manera duradera, para minimizar el impacto medioambiental y mejorar las condiciones de la calidad ambiental, como por ejemplo, maquinarias y equipos, suministros en existencia, certificaciones para la calidad ambiental, terrenos, así como agua, atmósfera, bosques, animales y plantas, que comprenden la biodiversidad.

Otra definición muy diferente la presenta la Corporación Autónoma Regional de Tolima (2021) en su glosario nos presenta que los activos ambientales son aquellos:

Territorios o áreas que contienen un elemento de conservación y que ofrece bienes y servicios ecosistémicos. Elemento incorporado al patrimonio de una entidad con el objeto de ser utilizado de forma duradera en su actividad, cuya finalidad principal sea la minimización del impacto medioambiente y la protección y mejora del medio ambiente, incluyendo la reducción o eliminación de la contaminación futura de las operaciones de la entidad.

Impacto ambiental

Primeramente la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (2018) menciona que el impacto ambiental es “la modificación del ambiente ocasionada por la acción del hombre o de la naturaleza”. Donde se usa el instrumento Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) y los impactos ambientales se pueden clasificar, mediante su origen o por sus atributos

Así mismo retomando la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente (2022) expone que el impacto ambiental es la “Modificación del ambiente ocasionada por la acción del hombre o de la naturaleza”, donde también dice que esta se representa mediante un documento con base estudios el impacto que generaría una obra o actividad y el cómo evitarlo o atenuarlo

Importancia de la auditoría ambiental

Roca (2018) menciona que para la auditoría ambiental tiene como importancia presentar fundamentos para que sea considerada como instrumento de control y de gestión para la preservación del medio ambiente desde una perspectiva de investigación

Pero de acuerdo a Sánchez,(2015, p:4) menciona que el eje de la importancia de la auditoría ambiental radica en:

En la acción de control como medio fiscalizador de las operaciones, la identificación de los problemas existentes con el medio ambiente y la determinación de que las políticas implementadas se encuentren alineadas con los principios ambientales, en relación a la evaluación periódica y sistemática se establece un mecanismo idóneo para verificar la efectividad de la gestión por parte de sus directivos y los organismos asociados.

Por otro lado Angulo (2021) expone que la auditoría ambiental es importante para las empresas ya que les permite que sean más amigables con el ambiente al revisar la implementación,



dentro de la organización, del sistema contable ambiental a través de procesos y procedimientos por el equipo auditor y la observancia de la legalidad en relación a las normas contables y de auditoría establecidas

Finalmente la Norma Mexicana NMX-AA-162 (2012) menciona que la auditoría ambiental es importante en las organizaciones porque:

Permite cumplir con las obligaciones derivadas de la regulación ambiental y para alcanzar niveles superiores de desempeño ambiental, lo que se traduce en beneficios ambientales y de competitividad de las empresas, de fomento para el establecimiento de una cultura ambiental entre sus trabajadores y en mejora de su desempeño ambiental, a partir del cumplimiento del marco legal y de la aplicación de medidas de autorregulación

Características

Para Rodríguez (2018) nos presenta las características fundamentales que presenta la auditoría ambiental:

- a. Constituye una herramienta para los agentes en cargados de la gestión ambiental para la toma de decisiones, técnicas organizativas, de financiación, etc.
- b. Al ser sistemática permite efectuar una evaluación coordinada de diferentes plantas con sus respectivos procesos productivos.
- c. Su periodicidad permite un seguimiento cronológico del impacto de las medidas correctoras adoptadas.
- d. Las auditorías ambientales utilizan como base de datos reconocidas y comprobables. En la toma de muestra se debe tomar en cuenta su significatividad y el reconocimiento de los métodos de recogida y análisis.
- e. Las auditorías ambientales se realizan de acuerdo a criterios de objetividad externa e independiente; de hechos de la credibilidad de la auditoría ambiental depende de su independencia. El hecho de que sea realizada por empresas externas evita condiciones culturales, histórica, etc.; así como conflictos de intereses

Por otro lado la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (2020) indica en una publicación lo que caracteriza a la auditoría ambiental:

- a. El PNAA es un programa de carácter voluntario, con el se promueve la realización de auditorías por lo que las empresas no tienen la obligación de someterse a una, lo que a su vez implica que la autoridad no puede forzar a una empresa a auditarse, ya que solamente se encuentra en posibilidad de promover o fomentar la realización de dicho instrumento de política ambiental. Esta situación no se debe confundir con la obligatoriedad de los compromisos que se adquieren cuando derivado de la auditoría se advierte que el desempeño ambiental de la empresa reporta anomalías (no conformidades) y requiere de la realización de medidas preventivas y correctivas, respecto de las cuales existe un compromiso expreso, que obliga al empresario a darles cumplimiento.
- b. La adopción de las auditorías se realiza a través de la figura de la concertación, por virtud la cual la autoridad conviene con los gobernados el cumplimiento de las políticas gubernamentales. Por ello, al momento de concertar la realización de una auditoría ambiental mediante el convenio respectivo, la empresa asume el compromiso de corregir, reparar, construir o realizar las acciones necesarias que deriven de la auditoría, tenga o no obligación legal expresa de efectuarlo, pues la auditoría incluye tanto la revisión de aspectos normados como la de los que no lo están, con el propósito de proteger el ambiente.
- c. Permite el acceso a la información relativa a los programas preventivos y correctivos que se derivan de la auditoría, a aquellas personas que resulten o puedan resultar directamente afectadas por la actividad de las empresas auditadas, es decir, a quienes pudieran resentir

- algún perjuicio derivado del incumplimiento de alguna obligación ambiental que recaiga en la empresa auditada.
- d. Protege la confidencialidad de la información industrial, servicios y comercial que se genere con motivo de la auditoría.

Se instituye la concurrencia de atribuciones en materia de auditoría ambiental, misma que faculta al gobierno federal, así como a los gobiernos de los estados y municipios a establecer mecanismos de cumplimiento voluntario como la autorregulación y las auditorías ambientales, con lo que se prevé haría una generalización en su empleo y mayor nivel de aceptación, en beneficio del ambiente.

Metodología

Esta investigación es de tipo documental. Su alcance es descriptivo. Se realiza una revisión de la literatura sobre en algunas bases de datos como Scielo, Redalyc, Google Académico y Researchgate

Esta investigación se limita a mostrar un acercamiento conceptual y sus muestras solo algunos estudios sobre la auditoría ambiental donde solamente se indagaron artículos, tesis, o distintos documentos que tengan una antigüedad no mayor a cinco años, así como también se investigó en documentos gubernamentales mayormente del gobierno de México

Resultados

Después de una revisión de las fuentes de información se identificaron algunos estudios en México y en otros países. A continuación se muestran dos tablas donde se describen los estudios realizados sobre la auditoría ambiental.

En la tabla 1 se muestran los resultados nacionales y en la 2 los internacionales.

Tabla 1
Investigaciones nacionales sobre la auditoría ambiental

| Año | Autor(es) | Título de la investigación | Objetivo de la investigación | Conclusión |
|------|-----------|--|--|---|
| 2021 | Martínez | Las presiones institucionales y el desempeño ambiental de las empresas certificadas a través de la regulación ambiental voluntaria en México | Analiza el Programa Nacional de Auditoría Ambiental (PNAA) | Fortalecer la operatividad del PNAA como un instrumento de política pública y brindar recomendaciones importantes que pueden ser utilizados por los funcionarios públicos responsables de su evaluación |



| | | | | |
|------|-------------------|---|---|--|
| 2019 | Antúnez y Ramírez | La auditoría ambiental, origen, desarrollo y evolución | Avances inclusivos al desarrollo normativo desde el texto constitucional hasta las materias administrativa ambiental para su protección, donde se establecen derechos ambientales y la participación ciudadana a partir de su reconocimiento en los conclaves internacionales | Se ejecuta el análisis y caracterización de la auditoría ambiental entre los instrumentos de mercado dentro de la fórmula estimulación/recompensa |
| 2019 | Padilla et al | Sustentabilidad y gestión ambiental: el caso del sector hortícola de Zacatecas | Implementar un programa público que implique medidas agroambientales | Para el diseño de medidas agroambientales efectivas, tal como un programa voluntario, implica conocer la percepción y las actitudes de los involucrados. La opinión "percepción" de los encuestados sobre la sustentabilidad puede resumirse en dos factores denominados: "Impulsado por rentabilidad, Organizacional e Innovativo" y "Social y Normativo", lo que sugiere que la opinión sobre la Sustentabilidad involucra dos grandes aspectos, los internos de la UP y el cumplimiento con las normas ambientales y aspectos sociales. |
| 2019 | De la Rosa | La aplicación de la gestión ambiental en las organizaciones económicas en México: el caso de la industria maquiladora de Sonora | Establecer la importancia de un Sistema de Gestión Ambiental y el riesgo como parte del proceso de operación de una organización económica | Existe una atención legal hacia el medio ambiente, y las industrias, en particular las maquiladoras, se apegan a su cumplimiento sin mayor aportación hacia la sustentabilidad |
| 2021 | González et al | Medio ambiente e innovación en empresas de Aguascalientes, Guanajuato, Querétaro y San Luis Potosí, México | Analizar el efecto que tienen dos programas voluntarios ambientales (ISO 14001 e Industria Limpia) sobre la innovación en productos, procesos, organizacional y mercadotecnia de las empresas ubicadas en Aguascalientes, Guanajuato, Querétaro y San Luis Potosí | Fortalece la hipótesis de que los instrumentos voluntarios ambientales, como la norma ISO 14001 y la certificación Industria Limpia, favorecen las actividades de innovación en las empresas. |

Fuente: elaboración propia con datos de Martínez (2021), Antúnez y Ramírez (2019), Padilla et al (2019), De la Rosa (2019), González et al (2021)

Con base a la tabla 1 se observa que algunos estudios en México se centran más en empresas industriales, ya que son empresas que utilizan muchos recursos naturales, así como también, se observa que, en todos los artículos, los autores coinciden en algo: en que la auditoría ambiental esta de la mano con la gestión ambiental.

En la tabla 2 se muestran algunas investigaciones sobre la auditoría ambiental en el contexto internacional.

Tabla 2

Investigaciones internacionales sobre la auditoría ambiental

| País | Año | Autor(es) | Título de la investigación | Objetivo de la investigación | Conclusión |
|----------|------|-------------|--|---|---|
| Cuba | 2016 | Rodríguez | Fundamentos básicos para la ejecución de la auditoría ambiental | Mostrar su utilización, como herramienta indispensable en la consecución de la gestión ambiental y así contribuir al uso sostenible de los recursos naturales, en los procesos sustantivos y de apoyo, en las empresas e instituciones. | Demostrar la importancia que reviste la auditoría ambiental en la consecución de la gestión ambiental organizacional. |
| Perú | 2021 | Ángulo | La auditoría ambiental y el servicio de agua potable en la ciudad de Huánuco | Determinar en qué medida la Auditoría ambiental se relaciona con el servicio de agua potable en la empresa SEDA de la ciudad de Huánuco en el 2020 | La auditoría ambiental, además de evidenciar los procesos y procedimientos, aportará las recomendaciones que requieren los organismos encargados del tratamiento de las aguas para adoptar una política severa de cumplimiento de normas y decidida para no tolerar impactos ambientales en la ciudad de Huánuco por parte de las entidades de saneamiento y la población misma |
| Colombia | 2021 | López et al | Auditoría ambiental de una empresa minera que explota agregados pétreos | Realizar una auditoría ambiental, con el fin de identificar las diversas problemáticas existentes, describir medidas de manejo ambientales, examinar el cumplimiento de la normatividad ambiental y proponer estrategias ambientales en una empresa minera dedicada a la explotación de agregados pétreos en La Guajira, Colombia | Se requiere de una mejor organización ambiental y una aplicación rigurosa de medidas de manejo ambiental que mitiguen, compensen, prevengan o corrijan los efectos negativos, teniendo en cuenta que las aplicadas a término medio se fortalezcan y además se establezcan nuevas estrategias y medidas de manejo ambiental para cumplir con la normatividad ambiental vigente. |



| | | | | | |
|---------|------|-----------|---|--|--|
| Perú | 2019 | Roca | Auditoría ambiental y su efecto en la evaluación de la gestión ambiental de la municipalidad provincial de Huamanga | Determinar que la auditoría ambiental y su efecto en la evaluación de la gestión ambiental genera incidencias en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2018 | La auditoría ambiental es fundamental para determinar el cumplimiento de las reglamentaciones ambientales y de manera que incide en la municipalidad |
| Perú | 2018 | Vicente | Aplicación ambiental en el control del sistema de gestión de las universidades de Lima-Perú | Aplicar una Auditoría Ambiental para implementar un sistema de Gestión Ambiental en las cinco universidades nacionales a fin de mitigar los impactos ambientales como reactivos químicos, residuos sólidos, vertidos al agua, contaminación al aire, consumo de agua y electricidad | La evidencia empírica ha demostrado que la aplicación de la auditoría ambiental incide positivamente en el control del sistema de Gestión ambiental. Es muy importante para las universidades nacionales de Lima con esta implementación va contribuir a una mejor gestión y a minimizar los impactos ambientales. |
| Ecuador | 2020 | Pañora | Impacto de la auditoría ambiental en las empresas de rastros | Investigación de estudios en relación al impacto de la auditoría ambiental en las empresas de rastro, desde la concepción teórica y el análisis sustancial, con respecto a la articulación de revisión bibliográfica de otros autores | Se presenta alternativas de mitigación de impactos ambientales cabe destacar que durante la investigación se evidenció la vulnerabilidad que sufre los animales previos a ser sacrificados. |
| Panamá | 2018 | Rodríguez | La auditoría ambiental como instrumento de planificación empresarial del medio ambiente | Fundamentar en la aplicación de un enfoque moderno como es la auditoría ambiental; disciplina que ayuda a la planificación empresarial del medio ambiente enfocándola en la optimización técnica, económica y ambiental de los procesos de producción, para reducir deterioros ambientales, racionalizar el uso de recursos mejorar el diálogo con las instituciones e informar adecuadamente a la población | Informar a los distintos profesionales contables, auditores, a la comunidad empresarial, y a los entes gubernamentales sobre la importancia de una disciplina que hoy día ha cobrado relevancia en la palestra a nivel mundial como lo es: la Auditoría Ambiental. |

Fuente: elaboración propia con datos de Rodríguez (2016), Ángulo (2021), López et al (2021), Roca (2019), Vicente (2018), Pañora (2020), Rodríguez (2018)

Con base a la tabla 2 se puede observar que la mayoría de las investigaciones que han realizado en otros países, en especial en países sudamericanos, se analiza que son dirigidas hacia



sectores específicos o industrias más detalladas, así como también tienen la similitud con las investigaciones nacionales que la auditoría ambiental está en una gran correlación con la gestión ambiental.

Conclusiones

A partir del análisis se afirma que la auditoría ambiental es importante para dar a conocer la relación de las organizaciones con el medio ambiente, así como identificar áreas de oportunidades para realizar ajustes y correcciones en donde existen condiciones que dañen o puedan afectar el ambiente, promoviendo las mejoras del desempeño ambiental en las instalaciones al implementar la instrumentación de proyectos que reduzcan la contaminación. La auditoría ambiental como parte importante en el desarrollo empresarial permite que la relación entre el entorno, sociedad y empresa se vea fortalecido por la responsabilidad de las compañías con el entorno con el espacio donde esta se lleva a cabo sus actividades.

Referencias

Álvarez, R., Gálvez, B. y Castro, J. (2019). Contabilidad ambiental para la toma de decisiones: fundamentos y práctica. *Identidad Bolivariana*, 3(1), 9-37. <https://identidadbolivariana.itb.edu.ec/index.php/identidadbolivariana/article/download/44/126>

Angulo, A. (2021). La auditoría ambiental y el servicio de agua potable en la ciudad de Huánuco. *Investigación Valdizana*, 15 (4), 257-264. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/1108/1146>

Campos, A., Holguín, F. y López, A. (2018) *Auditoría de estados financieros y su documentación: Con énfasis en riesgos*. (1ra Ed). Instituto Mexicano de Contadores Públicos. https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=Eb1XDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=Auditoria+&ots=aGJ9zXTk6j&sig=xP4ZpMcOOdNVA5FRSHRbT50JUV8#v=onepage&q=Auditoria&f=false

Cortolima. (2021) Corporación Autónoma Regional de Tolima. República de Colombia. <https://cortolima.gov.co/component/content/article/29-transparencia/2-informacion-de-interes/125-2-5-glosario?Itemid=101>

Environmental Auditing Policy Statement (1986) Environmental Protection Agency. <https://www.epa.gov/compliance/environmental-auditing-policy-statement>

Lara, L. E., Brucil, J. G., y Saráuz, L. V. (2022). Auditoría Financiera. *Universidad Técnica del Norte*. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12860>

Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente. (2022, 4 de Noviembre). Congreso de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación. <https://biblioteca.semarnat.gob.mx/janium/Documentos/Ciga/agenda/DOFsr/148.pdf>

Llumiguano, M., Gavilánez, C. y Chávez, G. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Revistas Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, edición especial* (42), 1 – 14. <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2723/2748>



López, D. D., Bermúdez, A. G. . y Mozo Cantillo , Y. E. (2021). Auditoría ambiental de una empresa minera que explota agregados pétreos. *Investigación E Innovación En Ingenierías*, 9(1), 196–205. <https://doi.org/10.17081/invinno.9.1.4936>

Manrique, J.M. (2019) *Introducción a la auditoría*. Ediciones Carolina. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/>

Negrín, Y. (2021, del 20 de septiembre al 30 de octubre). El cuidado del medio ambiente y la salud del hombre [Ponencia]. *AMBIMED 2021*. Bayamo, Cuba. <https://ambimed2021.sld.cu/index.php/ambimed/2021/paper/viewPaper/643>

Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (2020) Auditoría ambiental. <https://www.gob.mx/profepa/acciones-y-programas/auditoria-ambiental-56904>

Roca, M. (2019). *Auditoría ambiental y su efecto en la evaluación de la gestión ambiental de la municipalidad provincial de Huamanga* [Tesis de título profesional, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote] ULADECH Católica. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/11358>

Rodríguez, R. G. (2016) Fundamentos básicos para la ejecución de la auditoría ambiental. *Ciencias Holguín*, 22 (1),1-17 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181543577002>

Sánchez, A. F. (2015). La auditoría ambiental: una revisión y propuestas en clave de su función pública y dimensión empresarial. *Revista de ciencias sociales de la universidad iberoamericana*, 1-27. <https://www.redalyc.org/pdf/2110/211043793007.pdf>

Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (2018) Impacto ambiental y tipos de impacto ambiental. Impacto ambiental y tipos de impacto ambiental | Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales | Gobierno | gob.mx (www.gob.mx)

Vicente, R. (2018) *Aplicación de la auditoría ambiental en el control del sistema de gestión de las universidades nacionales de Lima-Perú* [Tesis de doctorado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega] Repositorio Institucional – UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2997>

La auditoría forense en las organizaciones como herramienta para detectar el fraude. Revisión Teórica.

Mendoza Vicencio Juan Francisco, Hernández González Omar,
Nazario Ambrocio Erendida Belén

Semillero de investigación: Contabilidad Ambiental para el Desarrollo Sustentable de las Organizaciones (CADSOR).

Resumen

El objetivo general de esta ponencia tiene la finalidad de identificar las bases teóricas principales para el buen reconocimiento del tema, continuando con el fraude que lo podemos entender como el engaño económico con la intención de conseguir un beneficio y con el cual alguien queda perjudicado, abordaremos de qué manera se puede dar el fraude para tener el conocimiento adecuado de cómo detectarlo en las distintas situaciones posibles, se muestra una revisión de la literatura sobre la auditoría forense como lo que es su concepto junto a su propósito que es el fin o motivo por la cual se realiza la auditoría, con sus distintitos tipos o variaciones, las principales características y los posibles riesgos de la misma. La metodología que se aplica en esta investigación es una revisión documental y literaria de documentos educativos como tesis, libros e investigaciones. En esta ponencia abordaremos distintas investigaciones relacionadas con el tema de manera Nacional e Internacional con el fin de enriquecernos de información de distintos autores de diferentes zonas, Podemos concluir con que la auditoría forense es una disciplina encargada de enfrentar la corrupción administrativa y se puede dar en diferentes casos, toma más fuerza debido a los constantes hechos que suceden en muchas organizaciones, se hace indispensable para los empresarios como también para todos los profesionales contables y que conozcan su utilidad e importancia, se divide en dos tipos la preventiva que como su nombre lo dice es para prevenir un posible fraude y la detectiva que es para detectarlo, algunas de sus características principales es que es una actividad multidisciplinaria, lucha contra a la corrupción, está en regla con las normativas y ayuda a la toma de decisiones. Este es un tema muy relevante ya que ayuda a muchas empresas e incluso al país en la administración política.

Palabras clave: Auditoría, fraude, auditor, auditoría forense, estados financieros básicos.

Introducción

La auditoría forense es una serie de técnicas empleadas en la investigación enfocada a lo criminalístico, integradas con la contabilidad, para dar a conocer información y opiniones como pruebas en los tribunales.

En esta investigación nos enfocaremos en el tema de auditoría forense la cual se especializa en la investigación de fraudes, actos conscientes y voluntarios en los cuales eluden las normas legales.

El motivo por el cual nos interesamos en este tema es para conocer más, y también queremos saber cuál sería la condena o multas de que en dado caso un auditor forense haga actos ilícitos en una empresa o sea cómplice de ello.

En la investigación se observa que la auditoria forense lucha también para que no se cometan fraudes y un objetivo por el cual se realice una auditoría a una empresa es para saber cómo se lleva el control de sus estados financieros y saber si hay un fraude, detectarlo y corregirlo. Y si hay un desvío de fondos para el beneficio propio o para un tercero.

Las entidades también son responsables de diseñar y aplicar sistemas y procedimientos para la prevención y detección del fraude, y para asegurar un ambiente que promueve la honestidad y el comportamiento ético.

Marco Teórico

Generalidades de la auditoria forense

Antes de conocer más a fondo la definición de auditoria forense es importante comprender las siguientes terminologías:

El fraude se caracteriza principalmente por la utilización del engaño para obtener algún beneficio en perjuicio de otra persona o institución, algunos términos clave son los siguientes:

- El fraude es un fenómeno económico, social y organizacional, aplicado a la contabilidad o finanzas y consiste en cualquier acto u omisión de naturaleza dolosa y por tanto de mala fe, o de negligencia grave. (castillo, 2018)
- El fraude es un fenómeno complejo sobre el cual existe un vasto análisis tanto desde lo académico como desde la vivencia operacional propiamente dicha de las organizaciones en las que este fenómeno se presenta cada vez con más frecuencia; a pesar de ello, su estudio aún no está concluido o resuelto, puesto que su esencia es inherente a la naturaleza humana. (lascano, 2018)
- El fraude es un delito intencional en el cual el delincuente daña el patrimonio ajeno valiéndose de engaños o aprovechándose del error de la víctima. (Garcia Cordoba, s.f.)

La auditoría es un proceso de verificación o validación del cumplimiento de una actividad según lo planeado y las directrices estipuladas, la cual algunos autores la definen como:

- La auditoría es una verificación que se realiza en una empresa u organización con la finalidad de comprobar la situación financiera de la institución, verificar su patrimonio y evaluar si los números de la contabilidad reflejan los resultados que dicha empresa ha obtenido en un determinado periodo de tiempo. (Maxima Uriarte, 2021)
- Un concepto de auditoria más comprensible seria el considerar a la auditoria como: "Un examen sistemático de los estados financieros, registros y transacciones relacionadas para determinar la adherencia a las normas internacionales de información financiera (NIIF), Normas internacionales de contabilidad (NIC), principios contables, disposiciones legales, políticas de dirección y otros requerimientos establecidos por los organismos de control. (Lara, Brucil, & Sarauz, 2019)



El auditor se caracteriza por poseer mentalidad abierta y estar dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos, la cual se puede conceptualizar de la siguiente forma:

- El auditor se utiliza para referirse a la persona o personas que conducen la auditoría generalmente el socio u otro miembro del equipo de trabajo o, en su caso, la firma. (Armando, 2020)
- El auditor es el profesional encargado de revisar los libros contables de una empresa. Esto, con el objetivo de corroborar que los registros se correspondan con la actividad efectivamente realizada por la firma. (Westreicher, 2020)

La auditoría forense se caracteriza por la utilidad de los resultados obtenidos a través de su aplicación y de la que se derivan una serie de definiciones, entre las cuales destacan:

- Es en la que se aplican destrezas de auditoría en situaciones que comprenden posibles consecuencias legales y, tiene como objetivo obtener toda la evidencia necesaria que permita lograr una determinación judicial. (Alvarez, 2020)
- El término forense en la auditoría es una referencia de indagación a fondo de un suceso, con base a esto, se pueden obtener datos que validan las hipótesis sobre un caso en concreto, estos actos pueden ser cometidos por empleados o servidores públicos, que dominan temas contables, del fisco y financieros. (Garrido et al. 2020)
- Es utilizada como una herramienta que indaga los registros financieros de una empresa tanto pública como privada de cuyos hallazgos dependen ponerlos en manos de la justicia, para que en función de esta y bajo un sustento normativo correspondiente se proceda al análisis y correspondiente aplicabilidad del proceso legal (Cubero, 2018).

Propósito y tipos de auditoría forense

El propósito del examen forense es analizar los documentos de la organización para que pueda reconstruir los hechos financieros que fueron ocurriendo; Como tal, forma evidencia de auditoría importante, ya que puede descubrir la corrupción y otros comportamientos delictivos que pueden afectar las operaciones de la organización.

El campo de acción de la auditoría forense se desarrolla dentro de un ambiente constituido por un equipo multidisciplinario de profesionales, interviniendo contadores, abogados, ingenieros informáticos, personal experto en investigaciones de diferentes fuerzas de seguridad u organizaciones, entre otras áreas especializadas, y dependiendo del tipo de investigación, se determinarán las técnicas de trabajo a emplear.

La auditoría forense se puede dividir en (Zepeda, Ferreira y Gallegos, 2017):

- Auditoría Forense Preventiva: Está orientada a proporcionar evaluaciones o asesoramiento a diferentes organizaciones de características públicas y privadas, en la relación a su capacidad para disuadir, prevenir, detectar y proceder frente a diferentes acciones de fraude.
- Auditoría Forense Detectiva: Está orientada a identificar la existencia de fraudes mediante una profunda investigación llegando a establecer entre otros aspectos los siguientes:
 - Determinar la cuantía del fraude.
 - Efectos directos e indirectos.



- Posible tipificación.
- Presuntos autores.
- Cómplices y encubridores.

Principales características

La auditoría forense tiene 4 características o aspectos fundamentales que demuestran lo importante que resulta este concepto para las empresas y profesionales. (Restrepo, s.f.)

- Es una actividad multidisciplinaria: Combina diferentes áreas y técnicas de investigación para obtener evidencias suficientes que demuestren la existencia de un delito.
- Lucha contra la corrupción y el fraude: Busca identificar a los supuestos responsables de cada acción para obtener evidencia válida que pueda ser usada ante las autoridades.
- Está en regla con las normativas: Utiliza las normas de auditoría y toda la regulación legal aplicable para lograr proveer a la justicia de la mayor cantidad de evidencia posible.
- Ayuda a la toma de decisiones: Contribuye a encontrar las mejores alternativas, siempre alineadas con el propósito de tu organización.

Riesgos dentro de la auditoría forense

Una revisión de los riesgos a los que una empresa se ve expuesta, es un paso esencial dentro del proceso de una auditoría forense. Para hacerlo, es necesario considerar, identificar e investigar tres componentes básicos de riesgo, los cuales son (Restrepo, s.f.):

- Riesgo inherente: Este tipo de riesgo está asociado a la actividad económica de la empresa y es independiente de su sistema de control interno. Es decir, que va a depender de la naturaleza del negocio, de las operaciones que realiza, del recurso humano, etc. Este tipo de riesgo está fuera del control de un auditor y puede generarse tanto por factores internos como externos.
- Riesgo de control: Este se presenta en los sistemas de control interno cuando estos no están capacitados para detectar o evitar errores y fraudes significativos en forma oportuna.
Aquí es importante resaltar que, el no contar con un esquema de evaluación constante o no aplicarlo adecuadamente, puede generar que los errores no sean detectados, ni corregidos a tiempo por la empresa.
- Riesgo de detección: Estos surgen cuando los procedimientos que el auditor emplea no detectan la existencia de errores que podrían ser de importancia para la empresa. Para evitar este tipo de riesgos es necesario una adecuada planeación, supervisar y revisar el proceso de auditoría.
Además, cabe destacar que, el riesgo de detección solo puede reducirse, no eliminarse, debido a las limitaciones inherentes a la auditoría. En consecuencia, siempre existirá algún nivel de riesgo de detección.

Otros riesgos que también deben ser considerados por los auditores forenses son los siguientes (Restrepo, s.f.):

- La posibilidad de emitir información errada o sin sustentos
- Un incorrecto análisis de los datos y de la situación de la empresa

- Desconocimiento de las normas de auditoría
- Falta de información y de evidencia para brindar un dictamen
- Pasar por alto circunstancias inusuales o condiciones que puedan indicar posible fraude
- Circunstancias externas que pueden llegar a originar riesgos en el negocio
- Inconsistencias en los estados financieros
- Una vez identificados los factores de riesgo, es necesario establecer el plan o medidas de acción, que ayuden a disminuir su ocurrencia en tu negocio.

Metodología

El alcance que se consideró para esta investigación es de carácter descriptivo, dicha investigación se llevó a cabo de manera documental y se realizó una revisión de la literatura sobre las características, riesgos que se pueden encontrar en la auditoría forense y generalidades en algunas bases de datos, como Redalyc y Dialnet.

Durante la realización de estas investigaciones, se limitó a mostrar un acercamiento conceptual sobre la auditoría forense.

Resultados

Después de una revisión en distintas fuentes de información se observaron algunos estudios en México y en otros países. A continuación se muestran dos tablas donde se describen los estudios realizados sobre la auditoría forense como herramienta contra el fraude en un contexto internacional y nacional.

Tabla 1

Investigaciones internacionales sobre auditoría forense

| País | Año | Autor(es) | Título de la investigación | Objetivo general de la investigación | Conclusión más importante |
|----------|------|---------------------------------|--|--|--|
| Colombia | 2021 | Hernández aros, ludivia, et al. | "propuesta de auditoría forense para organizaciones de la economía solidaria." | Mirar a la auditoría como el sistema para realizar una evaluación a los procesos que se llevan a cabo en áreas determinadas de una empresa | La auditoría forense corresponde a una línea especializada de la auditoría tradicional, enfocándose en los mismos procesos de planeación, ejecución, informe y monitoreo, reglamentados en el decreto 2270 de 2019 |



| | | | | | |
|----------|------|--|---|--|---|
| Colombia | 2020 | Fernández, enier enrique Caa- maño, y Richard de Jesús gil he- rrera. | "prevención de riesgos por ciberseguri- dad desde la auditoría fo- rense: conju- gando el ta- lento humano organizacio- nal." | Se busca analizar cómo las tecnolo- gías de la informa- ción y de las co- municaciones (tic) han jugado un pa- pel esencial en la gestión del cono- cimiento del capi- tal intelectual | En cuanto al pri- mer objetivo espe- cífico, se identifi- caron las caracte- rísticas de los ries- gos de ciberseguri- dad organizacio- nal, lo cual, facili- tará a los respon- sables de los pro- cesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evalua- ción y control, |
| Ecuador | 2018 | Ramírez casco, Andrea del pilar, Luis Germán san- andrés Álvarez, and Raúl Ger- mán Ramírez ga- rrido. | "auditoria fo- rense una he- rramienta de prevención del fraude." | Determinar a la auditoría forense como herramienta de prevención de fraude en las orga- nizaciones, por- que tiene relación con la contaduría la misma que se encargara de obte- ner evidencias de tipo penal, la misma que está es- pecializada en de- terminar los frau- des y delitos de las funciones públicas y privadas. | La auditoría fo- rense no solo nos ayuda a la detec- ción de crímenes económicos sino a la prevención de estos, porque el fraude de los esta- dos financieros se comete con mayor regularidad por quienes certifican o dictaminan los mismos. |
| Cuba | 2021 | Cárdenas Gó- mez, royer, Mayra consuelo Ruiz malbarez, y Sergio pozo Ce- ballos. | "proyección de la contabi- lidad y la au- ditoría forense ante el fraude financiero." | Determinan las in- terrelaciones de la contabilidad con la auditoría fo- rense en función de los diferentes ti- pos de fraudes existentes. | Los elementos di- vergentes en sus concepciones filo- sófico-prácticas sustentan su rele- vancia actual y la exigencia de que su implemen- tación sea más efec- tiva en las organi- zaciones empres- ariales. |
| Cuba | 2021 | Toro Álava, Wil- son Javier, et al | "auditoría fi- nanciera-fo- rense como herramienta | El presente trabajo está orientado al análisis de la de la | Los auditores que tienen la responsa- bilidad de ejecutar |



| | | | | | |
|----------|------|--|---|--|--|
| | | | de control y detección de fraude en la provincia de santa elena." | auditoría financiera y auditoría forense como herramienta de control interno en los sectores públicos. | procesos de auditoría financiera forense, debe poseer los conocimientos de contabilidad y auditoría habituales, para complementar las funciones y aspectos de la investigación legal |
| Colombia | 2019 | Velandia-pacheco, Gabriel Jacob, y Adalberto Enrique Escobar-castillo. | "investigación en auditoría forense: revisión de publicaciones scopus 1976-2018." | La apropiación fraudulenta de recursos, a través de mecanismos y técnicas tendientes a tergiversar la legitimidad, es un comportamiento que se ha encontrado arraigado a la historia de la humanidad, | El trabajo contribuye al marco teórico de la auditoría forense, al identificar el resarcimiento o compensación de daños, como un enfoque teórico alternativo a la prevención y detección del fraude. |
| Colombia | 2021 | Bermeo-Giraldo, María Camila, et al | "evolución de la producción científica sobre el fraude contable en las organizaciones: análisis bibliométrico." | Analizar la evolución de la producción científica sobre el fraude contable en las organizaciones, a partir de un estudio bibliométrico para el análisis de tendencias. Se identificaron 246 publicaciones científicas en el periodo 1978-2019 y 394 autores. | Los resultados obtenidos en este estudio permitieron analizar la información encontrada en el campo académico sobre el fraude; se señala su importancia y la necesidad de continuar potencializando los estudios sobre el tema a futuro. |

Fuente: elaboración propia con datos de Hernández, et al (2021), Fernández y Caamaño (2020), Ramírez, et al (2018), Cárdenas, Ruiz y Pozo (2021), Toro, et al (2021), Valendia y Escobar (2019) y Bermeo, et al (2021).

Con base a la tabla 1 se observa que algunos estudios en contexto internacional se centran en como la auditoría forense detecta el fraude contable en las organizaciones y la utilidad que tiene como herramienta llevando un control de este.



Tabla 2

Investigaciones nacionales sobre la auditoría forense

| Año | Autor(es) | Título de la investigación | Objetivo general de la investigación | Conclusión más importante |
|------|--|--|---|---|
| 2021 | Luna Martínez, victoria de dios | Análisis de la profesionalización del servidor público de la auditoría | Determinar la Importancia de la auditoría forense como pilar fundamental de La profesionalización de los servidores públicos adscritos a la auditoría especial forense. | El estudio de caso aquí presentado ha permitido Reconocer que los servidores públicos de la auditoría superior del estado de Puebla requieren de capacitación, Para reforzar sus conocimientos. |
| 2022 | Atondo, José Manuel Osorio, and luz Alicia Osorio atondo | "la auditoría forense en el sistema público federal de México." | En la presente disertación se expone en primer término, lo relativo a la disquisición doctrinal de la corrupción en sus distintas apreciaciones, las acciones para el combate de dicho fenómeno en el caso del gobierno mexicano. | Indudablemente el fenómeno longevo de la corrupción ha sido estudiado desde varias facetas de la humanidad, aportaciones que han coadyuvado en la cimentación de su identidad, su disquisición doctrinal, jurídica y sus incidencias en la economía |
| 2020 | León, maría José garrido, Fabiola de Jesús mapén franco, and Jorge Alberto rosas castro. | "auditoría forense: estrategia para prevenir y mitigar la apropiación indebida de activos en estaciones de combustible en México." | En la actualidad, el fraude en los sectores público y privado ha aumentado a causa de la Corrupción y los actos ilícitos, se ha detectado que las entidades privadas están más expuestas. | La auditoría forense con enfoque preventivo tiene el objetivo de prevenir y Mitigar los Indicadores y/o factores que generan o propician al fraude. |
| 2021 | Amezcuca Luján, Martha Karina, and Felipe santoyo talles. | "modelo de fiscalización electrónica." | Proponer y validar un modelo teórico de fiscalización electrónica para ser integrado al proceso de fiscalización de la administración general de auditoría fiscal federal del servicio de administración tributaria en México | La principal aportación del presente estudio fue proponer un modelo de fiscalización electrónica con cuatro elementos: instrumentos, fases, enfoques y efectos |
| 2020 | Zanabria, víctor m. Figueras. | "¿podemos reducir la corrupción en México? Límites y posibilidades | Los costos de la corrupción para México son evidentes y alarmantes: La economía del país ocupa el lugar 12 en el nivel mundial, pero al | Dada la magnitud del problema y su grado de penetración social, este Libro constituye una llamada de atención para |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | de los instrumentos a nuestro alcance." | mismo Tiempo ocupa el lugar 61 en el índice global de desarrollo humano. | que recuperemos la intención de enfrentar a la corrupción. |
|--|--|---|--|--|

Fuente: elaboración propia con datos de Luna y victoria de dios (2021), Atondo y Osorio (2022), León, Mapen y Rosas (2020), Amezcua y Santoyo (2021) y Figueras (2020).

Con base a la tabla 2 se puede observar que las investigaciones bajo un contexto nacional se centraron en la reducción del fraude en México mediante estrategias, Además de analizar la profesión del auditor en carácter público.

Conclusión

En la auditoría forense no solo nos beneficia a la detección de crímenes económicos sino a la prevención de estos mismos, porque el fraude de los estados financieros es algo que se comete con regularidad por quienes certifican o dictaminan los mismos, debido a que deben ser sancionados los crímenes económicos y así poder establecer una buena imagen y compromiso con las empresas para realizar controles y monitoreo constante de aquellos riesgos que se presentan para así disminuir su probabilidad de ocurrir.

Una de las principales ideas de la disciplina contable es la prevención de la corrupción del fraude corporativo, así como las formas de hacer negocio cambian también lo hacen las formas de defraudar. Por lo que se debe contar con técnicas y procedimientos para detectar y cuantificar el fraude financiero con el fin de brindar confianza a los usuarios internos y externos de la información financiera.

Referencias

- Álvarez, A. (14 de junio de 2020). Auditoría Forense: ¿Qué, Quién, Dónde, Cómo, Cuándo, Cuánto? Obtenido de CROWE.COM: <https://www.crowe.com/ve/insights/auditoria-forense>
- Armando, A. (14 de Junio de 2020). Auditoria forense. Ecuador: Crowe. Obtenido de Crowe: <https://www.crowe.com/ve/insights/auditoria-forense>,
- Castillo, A. (2018). *Fraude*. Medellín: Control interno y fraude 2da edición.
- Cubero, T. (2018). La auditoría forense, una perspectiva desde la malla curricular de las carreras de "contabilidad y auditoría" en el Ecuador. *Revista Economía y Política*, (28), 21-31. Doi:10.25097/rep.n28.2018.02
- García, R. F. (s.f.). El delito de fraude. Obtenido de Vlex: <https://vlex.com.mx/vid/delito-fraude-742143193>
- Garrido, M., Mapén, F., y Rosas, J. (2020). Auditoría Forense: Estrategia para prevenir y mitigar la apropiación indebida de activos en estaciones de combustible en México. *Telos*, XX(1), 125-140. Doi: 10.36390/telos221.09



ANFECA

ASOCIACIÓN NACIONAL DE FACULTADES Y
ESCUELAS DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



Universidad Veracruzana

Lara, E., Brucil, G., y Sarauz, V. (2019). Auditoría Financiera. Ibarra Ecuador: Universidad técnica del Norte.

Lascano, M. d. (2018). Gestión del riesgo organizacional de fraude y el rol de auditoría interna. Ecuador: Contabilidad y negocios.

Máxima Uriarte, J. (23 de Julio de 2021). Auditoria. Obtenido de Enciclopedia humanidades: <https://humanidades.com/auditoria/>

Restrepo, L. (s.f.). Qué es la auditoría forense y cuál es su importancia para las empresas. Obtenido de Contifico.com: <https://contifico.com/auditoria-forense-y-su-importancia-para-las-empresas/>

Westreicher, G. (09 de Mayo de 2020). Auditor. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/auditor.html>

Zepeda, A., Ferreira, C., y Gallegos S. (05 de Noviembre de 2017). Diferentes tipos de auditoría a los estados financieros auditoria forense. Obtenido de UV.MX: <https://www.uv.mx/mauditoria/files/2017/11/5.Diferentes-tipos-auditoria-forense.pdf>

La Responsabilidad Social Empresarial y el Emprendimiento Exitoso en PYMES, Lima-Perú, 2022

Alan Alfredo Mejía Camacho, Dra. Edalid Álvarez Velázquez

Resumen

La investigación está orientada a identificar la relación existente entre la responsabilidad social Empresarial (RSE) y el emprendimiento exitoso de las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs) establecidas en Perú, con el fin de considerar una estrategia de gestión hacia la permanencia y desarrollo de estas. La investigación se desarrolla bajo una revisión sistémica, utilizando la metodología IMRD se establecieron características de inclusión de las investigaciones que participan en la revisión, se establecieron categorías de coincidencia entre las distintas investigaciones que participaron en la revisión sistémica. El estudio se centra en PyMEs establecidas en Perú, como resultados principales se puede decir que existe una relación muy estrecha entre RSE y el emprendimiento exitoso, este último puede identificarse como competitividad, desarrollo de innovación, calidad de los procesos y crecimiento empresarial, lo que permite el incremento y fortalecimiento de la vida de las PyMEs.

Palabras clave: Emprendimiento Exitoso, PYMES, Responsabilidad Social Empresarial.

Introducción

Las metas de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) establecidas en la agenda 2030 apuntan hacia el logro de una sociedad responsable, sostenible y sustentable. En este contexto las empresas juegan un papel importante ya que deben prepararse para evidenciar prácticas socialmente responsables tanto al interior como al exterior y, a la par relacionarse dentro de cadenas de valor socialmente responsables.

Lo anterior implica poner atención a las pequeñas y medianas empresas (PyMes), ya que representan en promedio el 96.5% la mayoría de ellas en condición de subsistencia (Produce, 2022) del total que conforman el tejido empresarial de la economía del Perú. Así mismo, de acuerdo al estudio “La Esperanza de vida de los negocios” en Perú las PyMes poseen una esperanza de vida de 5 años que equivale a 70 de cada 100 (América Economía, 2017), las cuales generalmente no llegan a consolidarse, lo que representa un obstáculo al cumplimiento de objetivos de desarrollo sostenibles (ODS). Para Latinoamérica la proporción de PyMEs que sobreviven más de dos años es del 45% en contraste al 80% de las europeas, es decir, presenta



un ciclo de vida bastante corto. Los países con mayor cantidad de PyMEs en Latinoamérica son México (99,6%), Brasil (99,7%) y Perú (99,6%).

Según La Organización Internacional de Trabajo [OIT], (2015) una PyMe tiene un promedio de trabajadores entre 10 a 250 (microempresa de 1 a 10 trabajadores, pequeña empresa de 11 a 50 y mediana empresa 51 a 250 trabajadores). En el Perú, según lo estipulado en la Ley N°30056, "*Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*" las PyMes se definen por valor de sus ventas y la Unidad Impositiva Tributaria (UIT). Estos segmentos empresariales serían: microempresa (de 1 a 10 trabajadores, ventas anuales de 150 UIT), pequeña empresa (máximo 100 trabajadores, ventas anuales de 150 a 1700 UIT) y mediana empresa (máximo 250 trabajadores, ventas anuales de 1700 a 2300 UIT). Cabe precisar, según el Ministerio de Economía y Finanzas, la UIT o Unidad Impositiva Tributaria es un monto referencial utilizado para dar valor a las obligaciones contables, actualmente tiene un valor de S/4,600, moneda nacional.

El Ministerio de la Producción (2018) reporta que en Perú 24,869 mil PyMEs pertenecen al sector terciario (actividades de comercio y servicios), es decir, el 39.64% del total de PyMEs del país. Sin embargo, muchas de ellas operan bajo la informalidad, la cual es de 84% según la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.

Cabe indicar que el Ministerio de la Producción indica que un aproximado del 20 % de las PyMEs cuenta con una antigüedad mayor a 10 años. Sin embargo, la antigüedad no es el factor preponderante de su fracaso o mortalidad, siendo sí un factor clave la morosidad en el cumplimiento de pagos con clientes y proveedores e incluso, de personal y colaboradores y también la ausencia organización jurídica (asciende al 95%). Es necesario mencionar a las PyMEs de subsistencia, cuya alta tasa de mortalidad es de 5.9% en las microempresas con ventas menores de 2 UIT. Es decir, a menores ingresos, menores posibilidades de subsistencia.

La Responsabilidad Social Empresarial se asocia con el éxito en algunas PyMEs en el Perú, formando parte de la estrategia del negocio, e incorporando además del aspecto económico, el aspecto social y ambiental. En su estudio "*La Responsabilidad Social Empresarial como Ventaja Competitiva*" Agüero Sánchez, Rodríguez García y Sandoval Cervantes (2016), señalan que el diseño y aplicación de la RSE es importante para la gestión empresarial y la toma de decisiones, pero también para medir el impacto social y ambiental.

La RSE según los autores Bestratén y Pujol (2004), se da en la empresa cuando ésta

cumple una serie de criterios: que ofrezca productos y servicios que satisfagan con las necesidades de sus usuarios, que cumpla con los estándares mínimos establecidos; que muestre una conducta ética en su accionar; que garantice condiciones saludables y seguridad a sus colaboradores; que tenga compromiso con el ambiente, que sea sustentable en el tiempo y que esté integrada a la comunidad, conociendo y participando en ella y se involucre en sus problemas. Así mismo, según Rochlin (2005) el objetivo de las empresas es hacer que la sociedad sea mejor y más sustentable y que se preocupen por sus consecuencias con el medio ambiente e implanten políticas éticas adecuadas.

El éxito empresarial en las PyMes va a depender de las acciones que realiza para lograr ventaja competitiva y como establece una posición diferenciada en el mercado; y si logra consolidarse y supervivir será considerada exitosa y sostenible (Arrieta, 2014). Las PyMes deben convertirse en modelos de negocio sostenibles para potenciar su valor económico, social y ambiental y ser los negocios del futuro (Barcellos, 2011). Como señalan Greening y Turban (2000) existen muchos beneficios al implementar acciones con responsabilidad social y empresarial, sobretudo el lograr ventajas competitivas y distinguirse en el mercado, estableciendo un modelo de gestión exitosa para las PyMes. Por ende, una RSE es una nueva forma de gestión empresarial, vinculada a la toma de decisiones y que genere en los responsables de las PyMEs compromiso de bienestar que trascienda el beneficio económico en pro de fortalecer la rentabilidad, el crecimiento y la sostenibilidad.

La presente investigación tiene como finalidad responder a la pregunta de investigación. ¿Cuál es la relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y el emprendimiento exitoso de las PyMes en Lima, Perú, en el año 2022? por lo que el objetivo del presente trabajo es determinar y establecer cuál es el impacto de la Responsabilidad Social Empresarial en el emprendimiento exitoso de las PyMes en Lima, Perú en el año 2022, a partir del análisis de revisiones sistemáticas. Para ello se examinan los factores relacionados al éxito empresarial y definir cómo estos se relacionan con la de la Responsabilidad Social Empresarial.

Metodología

El presente estudio se llevó a cabo siguiendo el modelo cualitativo documental, de revisión sistemática bajo la estructura de IMDR, además los artículos científicos que fueron considerados en la revisión reunieron los siguientes factores de inclusión: se limitaron a resultados cualitativos, cuentan con una antigüedad no mayor a 10 años y están orientados a

la realidad del contexto, principalmente peruana, buscando la relación entre las variables de estudio: Responsabilidad Social Empresarial y el éxito empresarial de las PyMEs.

Las fuentes de información utilizadas fueron de revistas indexadas en repositorios electrónicos tales como Scielo, Redalyc, Researchgate, Dialnet, Scopus, así también participaron repositorios de universidades de Perú y solo fueron considerados tesis de post grado.

Así mismo, con la finalidad de concretar las búsquedas en los artículos vinculados al tema tratado y su relación con las variables, se emplearon las palabras clave: Éxito Empresarial, PyMEs, Responsabilidad Social Empresarial, RSE.

Por otro lado, de la información consultada 6 cumplieron con los requisitos de inclusión, de ellos se consideraron 3 artículos científicos cuyo modelo metodológico guardaba relación con las variables del tema tratado a partir de sus resultados, 3 artículos con aportes muy útiles y se descartaron 6 artículos cuya metodología no guarda relación con el tema y son poco trascendentes. Para el proceso de selección de información, se organizó por título de la investigación, repositorio electrónico/universidad, año de la publicación, país de origen y objetivo. Gracias a ello se pudo establecer relación e influencia entre las variables de estudio: Responsabilidad Social Empresarial y Éxito Empresarial de las PyMes en Perú. Dichos artículos consultados (6) provienen de España (3), Perú (2) y Venezuela (1).

Tabla1. Atributos de la unidad de estudio a considerar son título, año de la publicación, nombre de Universidad, país y objetivo

| Título | Año | Repositorio | País | Objetivo |
|--|------|-------------|-----------|--|
| Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas | 2018 | Scielo | Venezuela | Demostrar la necesidad de que las PYMES aclaren que la RSE involucra una gestión que requiere ser integrada en la organización para distintos beneficios. |
| Responsabilidad social en las pymes: análisis exploratorio de factores explicativos | 2016 | Scopus | España | Indagar sobre la relación que estas actividades con diversos factores organizativos como diversidad de género, nivel de formación del propietario/gerente, estructura de la propiedad, el tamaño y |

| | | | | el sector. |
|--|------|---------|--------|---|
| Guías para la Responsabilidad Social en las PyMEs: Efectividad de herramientas de autoevaluación | 2014 | Redalyc | España | Identificar brechas en las prácticas responsables respecto a algún ideal, explícito o implícito, y en consecuencia estimular acciones para sus mejora |
| Factores determinantes del éxito competitivo en la PyMe: un estudio empírico en empresas peruanas. | 2016 | PUCP | Perú | Diseñar y promover estrategias y políticas que favorezcan el crecimiento y competitividad de la PyMe |
| Análisis de la incidencia de la RSE en el éxito competitivo de las microempresas y el papel de la innovación | 2013 | Redalyc | España | Observar si la predisposición positiva de los directivos de las microempresas hacia las acciones de RSE influye en el éxito competitivo que la empresa alcanza en su mercado. |

Resultados

Del Proceso de selección de estudios.

Considerando los resultados del proceso metodológico de revisión sistemática se observó lo siguiente:

En la tabla 2 se agrupan los artículos que se seleccionaron para realizar la revisión sistemática (cumplen con la estructura IMRD) y con las siguientes características: nombre de la fuente, autor, año y título. Los artículos recolectados fueron un total de 15 de los cuales 3 pertenecen a la base de datos de la revista Scielo, 2 a Redalyc, 2 a Reserchgate, 2 a Dialnet, 1 Scopus y 5 a repositorios universitarios (1 de UNT, 1 de PUCP, 1 de USMP, 1 de Universidad Técnica de Manabí y 1 de CONDET). Lo anterior garantiza la calidad de la información seleccionada.

Tabla 2: Los Atributos de la unidad de estudio a considerar son: nombre de la fuente, autor, año y título.

| Nº | BASE DE DATOS | AUTOR (ES) | AÑO | TÍTULO DE ARCÍTULO |
|----|---------------|------------|-----|--------------------|
|----|---------------|------------|-----|--------------------|



| | | | | |
|----|----------------------|---|------|--|
| 1 | Researchgate | Barjas, Ma&Chiñas Valencia, Juan & Aguirre Alemán, María. | 2021 | RSE y ODS como herramientas del crecimiento en PyMEs: un estudio comparativo |
| 2 | Scielo | Nahuat Román, Bernardo, Rodríguez Vargas, Miriam, & Gómez de la Fuente, Ma del Carmen | 2021 | Innovación, Responsabilidad Social Empresarial en grandes empresas. |
| 3 | Scielo | Bermudez-Colina, Yeicy, & Mejías-Acosta, Agustín Alexander | 2018 | Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. |
| 4 | Scopus | Herrera Madueño, Jesús; Larrán Jorge, Manuel; Lechuga Sancho, María Paula; Martínez Martínez, Domingo | 2016 | Responsabilidad social en las pymes: análisis exploratorio de factores explicativos |
| 5 | Dialnet | Antonio Vives | 2013 | Empleo y emprendimiento como responsabilidad social de las empresas. |
| 6 | Scielo | Aguilera Castro, Adriana, & Puerto Becerra, Doria Patricia | 2012 | Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. |
| 7 | Redalyc | Vives, Antonio | 2015 | Guías para la Responsabilidad Social en las PyMEs: Efectividad de herramientas de autoevaluación |
| 8 | Llamakun.unt.edu.pe | Valverde Mendoza, M. T., De Paz Lázaro, A. C., Muro Ruiz, J. V., Vilcarino Osorio, L. F., & Mariños Obregón, G. | 2022 | Responsabilidad social empresarial y el éxito competitivo de las empresas agroexportadoras de la provincia de Barranca. |
| 9 | Revistas.pucp.edu.pe | Rocca Espinoza, E., García Pérez de Lema, D., & Duréndez Gómez-Guillamón, A | 2016 | Factores determinantes del éxito competitivo en la mipyme: un estudio empírico en empresas peruanas. |
| 10 | Dialnet | Gallardo- Vázquez, Dolores; Sánchez-Hernández, M. Isabel | 2013 | Análisis de la incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial en el éxito competitivo de las microempresas y el papel de la innovación. |
| 11 | Researchgate | Rueda Galvis, Javier. | 2017 | La Responsabilidad Social Empresarial como estrategia que contribuye al éxito corporativo |

| | | | | |
|----|-------------------------------|---|------|---|
| 12 | Usmp | Pablo Augusto Lavado de la Puente. | 2015 | Efectos de las políticas y estrategias de responsabilidad social empresarial en el Perú |
| 13 | Universidad Técnica de Manabí | Andrea Cristina Ávila-Espinoza, María Rosalba Cedeño-Pico | 2020 | Las pequeñas y medianas empresas y la responsabilidad social empresarial en el Ecuador |
| 14 | Condet | Adriana Norma Martínez | 2017 | La alineación de la responsabilidad social de las organizaciones turísticas con los objetivos de desarrollo sostenible. |
| 15 | Redalyc | Alva, Edgar | 2017 | La desaparición de las microempresas en el Perú. Una aproximación a los factores que predisponen a su mortalidad. Caso del Cercado de Lima. |

Características de los estudios

La tabla 3 presenta los resultados estadísticos determinados por la cantidad del tipo de artículos encontrados, el año de publicación y el nombre de la revista de publicación. Se determinó que la totalidad de artículos (15) tiene como tipo de documento ser científicos (100%). Así mismo, los años de publicación con mayor porcentaje corresponden al año 2017, con 3 artículos, que representan el 20%, 2 artículos corresponden a los años 2013, 2015, 2016 y 2021 representando el 13.3% cada uno, finalmente 4 artículos corresponden a los años 2012, 2018, 2020, 2022 respectivamente, representando el 6.7% cada uno.

Tabla 3: Datos estadísticos referentes a la revisión sistemática de artículos seleccionados de 2012 a 2022.

| Tipo de documento | F | | % | | Año de publicación | F | | % | | Revista de publicación del artículo | F | | % | |
|-----------------------|----|--|------|--|--------------------|---|--|-------|--------|-------------------------------------|---|------|-------|--|
| | | | | | | | | | | | | | | |
| Artículos científicos | 15 | | 100% | | 2017 | 3 | | 20% | | Scielo | 3 | | 20% | |
| | | | | | 2013 | 2 | | 13.3% | | Redalyc | 2 | | 13.3% | |
| | | | | | 2015 | 2 | | 13.3% | | Researchgate | 2 | | 13.3% | |
| | | | | | 2016 | 2 | | 13.3% | | Dialnet | 2 | | 13.3% | |
| | | | | | 2021 | 2 | | 13.3% | | Scopus | 1 | | 6.7% | |
| | | | | | 2012 | 1 | | 6.7% | | UNT | 1 | | 6.7% | |
| | | | | | 2018 | 1 | | 6.7% | | PUCP | 1 | | 6.7% | |
| | | | | | 2020 | 1 | | 6.7% | | USMP | 1 | | 6.7% | |
| | | | | | 2022 | 1 | | 6.7% | | UTM | 1 | | 6.7% | |
| | | | | | | | | | CONDET | 1 | | 6.7% | | |



| | | | | | | |
|--|-------|----|------|-------|----|------|
| | TOTAL | 15 | 100% | TOTAL | 15 | 100% |
|--|-------|----|------|-------|----|------|

Análisis Global de los estudios

Se identificaron categorías y/o dimensiones a partir del análisis de las discusiones y conclusiones obtenidas en las investigaciones seleccionadas para su consideración estas debían versar en función a la relación de las variables de estudio y atendiendo a las preguntas de investigación

Una vez identificadas las categorías se procede a identificar por color a aquellos que versan en un mismo sentido con el fin de poder agruparlos y acorde a alguna de la variable de estudio. (Ver tabla 4).

Tabla 4: Selección de citas de aportes de artículos incluidos en discusión o conclusión.

| Nº | Aportes | Relación de aportes |
|----|---|---------------------|
| 1 | Al compararse el nivel de las PyMEs comerciales y de servicios del sur del estado Veracruz las cuales realizan acciones alineadas a los ODS y RSE, contribuyen al crecimiento empresarial de las mismas.(Barjas, Chiñas Valencia, y Aguirre Alemán, 2021). | 1,2,6,15 |
| 2 | Se demuestra que RSE tiene un impacto positivo en la innovación y el desempeño en las empresas grandes.(Nahuat Román, Rodríguez Vargas, Gómez de la Fuente y Ma del Carmen, 2021). | 1,2,6,15 |
| 3 | Existe una relación positiva entre actividades de RSE y mayor competitividad empresarial en las PyMEs latinoamericanas, desarrollando un sistema de gestión socialmente responsable y sostenible.(Bermúdez-Colina, Yeicy, & Mejías-Acosta, Agustín Alexander,2018). | 3,4,8,10,11,12 |
| 4 | El nivel de desarrollo y de desempeño que las pequeñas y medianas empresas pueden tener en relación con las actividades de RSE.(Herrera Madueño, Jesús; Larrán Jorge, Manuel; Lechuga Sancho, María Paula; Martínez, Domingo, 2016). | 3,4,8,10,11,12 |
| 5 | La creación y mejora de la calidad del empleo y el fomento del emprendimiento forman parte de la RSE de la empresa ya que contribuyen a una sociedad más próspera y equitativa, lo que en definitiva beneficia a la empresa en el largo plazo (Antonio Vives,2013). | 5,9 |
| 6 | La Responsabilidad Social Empresarial apunta al crecimiento económico sostenible para combatir la desigualdad, generando en las empresas conciencia para contribuir al desarrollo sostenible y garantizando su supervivencia y haciendo | 1,2,6,15 |



| | | |
|----|--|----------------|
| | viable su actividad. (Aguilera Castro, Adriana, & Puerto Berra, Doria Patricia. 2012). | |
| 7 | Existen distintas herramientas producidas por diferentes instituciones en América Latina, España para medir evaluar su idoneidad (para las PyMEs) y su efectividad en la adopción de prácticas responsables. (Vives, Antonio, 2014). | |
| 8 | Se demuestra la influencia positiva que existe entre la Responsabilidad Social Empresarial y el éxito competitivo de las empresas agroexportadoras de la provincia de Barranca(Valverde Mendoza, M. T., De Paz Lázaro, A. C., Muro Ruiz, J. V., Vilcarino Osorio, L. F., & Mariños Obregón, G., 2022). | 3,4,8,10,11,12 |
| 9 | Según el Ministerio de Producción (2015), citado por Rocca Espinoza, E., García Pérez de Lema, D., & Duréndez Gómez-Guillamón, A (2016), se considera importante saber como los factores de éxito de las PyMEs y sus buenas prácticas contribuyen a incrementar su rendimiento y a fortalecer su supervivencia y sostenibilidad. | 5,9 |
| 10 | Según los autores Gallardo- Vázquez, Dolores; Sánchez-Hernández, M. Isabel, (2013) citando a Fernández-Kranz y Santaló, (2010) el éxito competitivo termina siendo un factor clave luego de direccionar a la PyMEs con acciones de RSE, pues tiene implicancias no solo financieras sino a también de posicionamiento en el mercado. Es decir, representa una fuente de ventaja competitiva. | 3,4,8,10,11,12 |
| 11 | La Responsabilidad Social Empresarial es determinante en el éxito corporativo, así mismo otorga a la empresa ventaja competitiva ante una serie de oportunidades producto de la globalización de los mercados que involucre a la RSE con el modelo estratégico corporativo(Rueda Javier,2017). | 3,4,8,10,11,12 |
| 12 | La RSE guiará a la empresa a tomar conciencia de su rol en el desarrollo del país, siendo en este caso un agente de cambio con implicaciones en la calidad de vida y la competitividad empresarial(Lavado de la Puente Pablo, 2015). | 3,4,8,10,11,12 |



| | | |
|----|---|----------|
| 13 | La aplicación de políticas RSE no es exclusiva de las grandes empresas. No obstante, existen barreras para que las PyMEs se consoliden como política empresarial y un gran desconocimiento en general, de la población (Andrea Cristina Ávila-Espinoza, María Rosalba Cedeño-Pico, 2020). | 7,13,14 |
| 14 | En referencia a la Agenda ODS 2030, el turismo sustentable y responsabilidad social empresarial, será posible si las empresas del sector asumen las responsabilidades propias de los impactos derivados de sus actividades. (Martínez Norma, 2017). | 7,13,14 |
| 15 | Citando a Chávez (2004) el autor señala que en el Perú mientras menores sean los ingresos de las PyMEs mayor será su posibilidad de mortalidad, es decir, las PyMEs de subsistencia son las que tienen mayor posibilidad de fracaso y mortalidad. | 1,2,6,15 |

Se identificaron cuatro categorías en el análisis de conclusiones y discusiones de los artículos analizados, todos en función a identificar un emprendimiento exitoso y su relación con las prácticas de responsabilidad social empresarial en PyMEs y son las siguientes:

Tabla 5: Atributos de la unidad de estudio a considerar son categorías y aporte.

| Categorías | Aportes |
|--|--|
| INNOVACION Y DESARROLLO RESPONSABLE EN PYMES | Se considera que una PyMEs ha sido exitosa en función del desarrollo y la innovación que presenta con identificación de prácticas responsables y sostenibles en el tiempo. |
| COMPETITIVIDAD CORPORATIVO DE LAS PYMES | Hay evidencias de que el éxito en PyMEs se identifica con la competitividad y la implementación de la RSE, alineado al modelo estratégico de la empresa y que sea una fuente de ventaja competitiva. |
| CALIDAD EN LOS PROCESOS DE LAS PYMES | Las buenas prácticas en las PyMEs a partir de la mejora de la calidad del empleo contribuyen al beneficio de la PyME a largo plazo de manera exitosa. |
| CULTURA DE DESARROLLO SOSTENIBLE EN PYMES | Se orienta al desarrollo de prácticas responsables principalmente con los colaboradores (empleados), promover un equilibrio entre trabajo-salud-familia, es el punto de partida hacia una cultura responsable integral |

Tomando en cuenta las categorías asociadas con emprendimiento exitoso y prácticas de RSE en PyMEs, a continuación, se identificaron las empresas verdes del Perú, en las que se observa el cumplimiento de las categorías, los datos de las empresas se obtuvieron de la revista economía verde del Perú. (Tabla 6).

Tabla N°6. Casos peruanos de aplicación de RSE en PyMEs peruanas.



| Nombre de la PYME | Descripción | Emprendimiento Exitoso | | | Responsabilidad Social Empresarial | | |
|---------------------------------|--|---------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|------------------------------------|---------------------------|------------------------------|
| | | Periodo de vida mayor a 10 años | Identificada en una cadena de valor | Incremento en sus ventas | Practicas internas de RSE | Practicas externas de RSE | Pertenecen a cadena de valor |
| C3K Waste Management Consulting | Mejora la gestión de residuos sólidos orgánicos y el medio ambiente en sectores municipales, agropecuarios y privados. Contribuye con las ODS: 6, 11, 12, 13. | X | X | X | X | X | X |
| Comintel Recycling | Realiza el manejo adecuado de residuos mediante la valorización y disposición final de los residuos sólidos y residuos de aparatos electrónicos (RAEE). Certificaciones ISO 14001, ISO 9001. | X | X | X | X | X | X |
| Cosolpo | Diseña, construye e instala proyectos de energía térmica solar por concentración parabólica para reducir la contaminación ambiental hasta en un 60% mediante la energía solar. Contribuye con las ODS: | X | X | X | X | X | X |



| | | | | | | | |
|---------------|---|---|---|---|---|---|---|
| | 7, 9, 11, 12, 13. | | | | | | |
| Oftalmo Medic | Utiliza criterios ambientales y sociales para la evaluación de sus proveedores con el fin de disminuir sus impactos ambientales en su cadena de valor. Posee certificación ISO 37000. | X | X | X | X | X | X |
| Sermec | Controla la mitigación de impacto a través de reciclaje, reutilización y segregación de residuos. Posee certificación ISO 14001. | X | X | X | X | X | X |

Fuente: elaboración propia con datos de: C3K Waste Management Consulting, Comintel-Recycling, Cosolpo, OftalmoMedic, Sermec, A&A Construcciones, Go Green Perú, Valle y Pampa Perú.

De lo anterior se establece que las PyMes que mantienen un periodo de vida consolidado, con perspectiva de crecimiento, una cultura en RSE y reconocidas en su competitividad esta han realizado un emprendimiento exitoso. De manera general se puede decir que para implementar estas actividades de RSE relacionadas a las variables de estudio en las PyMEs consultadas, estas se enfocan tanto en la dimensión interna como en la dimensión externa.

Conclusiones

- Existe una estrecha relación entre emprendimiento exitoso y prácticas de responsabilidad social empresarial, puede determinarse que el emprendimiento es la consecuencia de la RSE.
- El emprendimiento exitoso de las PyMES, puede identificarse como competitividad corporativa, crecimiento empresarial, innovación empresarial, calidad en los procesos, aplicación sostenible de los recursos.
- La gestión de la RSE en las PyMEs es la estrategia empresarial que puede representar la sostenibilidad.



- Las PyMEs son las unidades económicas que se deben atender en cualquier economía debido a que representan la mayor proporción en número y de mano de obra empleada, por lo que se deben generar estrategias que otorguen estabilidad.
- La consolidación de una cultura de RSE es la estrategia para el cumplimiento de objetivos de desarrollo sostenible.

Discusiones

Las causas por las cuales algunas empresas tienen más éxito que otras para lograr la ventaja competitiva, sostenible en el tiempo, y un desempeño superior al promedio de la industria, se recogen en la formulación de una estrategia empresarial, concebida como un plan de largo plazo con el cual la empresa maximiza los beneficios y confronta a la competencia (Porter, 1997). El análisis de la competitividad recae sobre las características específicas de la empresa o la industria, pero no de algún país específico (Grossman & Helpman, 1990). Estos aportes coinciden con los resultados al observar que la ejecución de prácticas socialmente responsables como distintivo particular han promovido la competitividad y permanencia de las PyMEs.

Drucker (1985), por su parte reconoce que la innovación no es un término técnico sino un cambio en el ámbito económico y social, un cambio en la conducta de las personas como consumidores y productores. La innovación crea una nueva riqueza o un nuevo potencial de acción antes que un nuevo conocimiento. En los resultados se destaca que el desarrollo y la innovación se obtiene en empresas PyMes que han desarrollado un cambio en la ejecución de prácticas socialmente responsables, esto se contrasta de manera positiva a lo señalado por Drucker (1985).

La calidad en las organizaciones se refleja en la existencia de valores, comportamientos éticos y la importancia de la satisfacción de las personas para el éxito de la organización (Barrett, 2009), esto es coincidente con lo identificado en la investigación la calidad es reflejo de la RSE y del éxito de las PyMEs.

La Organización Internacional del Trabajo [OIT], (2004) promueve un enfoque sustentable basado en las personas, vinculando las mejores acciones de productividad con mejores condiciones laborales, en conjunto con buenas relaciones de trabajo y buenas prácticas ambientales, incluye la promoción del diálogo social, el desarrollo de recursos humanos, la producción limpia, y la reducción del uso de energía y del impacto ambiental en coincidencia los resultados indican la existencia de un equilibrio en lo laboral-salud y familiar del recurso humano que labora en la organización, garantizando con ello la permanencia y éxito de la misma.

Una importante cantidad de Pymes están implementando a sus políticas internas y externas prácticas de RSC, obteniendo de ello ventajas competitivas que pueda propiciar su crecimiento y sostenibilidad. Según Majluf (2011, citado en Córdoba, López & Valencia, 2016), para que la empresa sea competitiva necesita implementar correctamente actividades de RSE ya que generará una serie de beneficios tanto desde su dimensión interna como externa, conllevando a mejorar su competitividad el mismo que en el marco internacional es un requisito indispensable.



Referencias

- Agüero Sánchez, F; Rodríguez García, H y Sandoval Cervantes, D (2016): La Responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva. XV Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas. En http://acacia.org.mx/pdf/03_16:responsabilidad_social_empresarial.pdf
- Arrieta, D.; Figueroa, E.; Luna, J.; Rivera, M.; Meléndez, M. y Sotelo, J. (2014). *La Importancia de la Planeación Estratégica en la Innovación y Permanencia de las Pymes*. Memorias de Global Conference on Business and Finance Proceedings, 9(2), 378-385. Recuperado de: <http://www.theibfr.com/ARCHIVE/ISSN-1941-9589-V9-N2-2014.pdf>
- Barcellos, Luciano. *Modelos de gestión aplicados a la sostenibilidad empresarial*. Tesis de grado Doctor en Empresa. Barcelona: Universidad de Barcelona. 2011. 589 p.
- Barrett, D. (2009): "Corporate social responsibility and quality management revisited", The Journal for Quality & Participation, vol. 31, pp. 24-30.
- Bestratén, M.I. y Pujol, L. 2004. *Responsabilidad social de las empresas* (I y II). Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, Centro Nacional de Condiciones de Trabajo [www.mtas.es/inst./ntp/ntp_643.htm].
- Córdoba, V., López, D., & Valencia, J. (2016). Responsabilidad social empresarial (RSE) y competitividad en Nestlé de Colombia (Trabajo de grado). Recuperado de <https://repositorio.ucp.edu.co/handle/10785/3848>
- Drucker, P. (1985). *La innovación y el empresario innovador*. Editorial Sudamericana.
- Fernández, R. (2005). «*Administración de la Responsabilidad Social Corporativa*», Thomson, Madrid.
- Greening, D.W. y Turban, D.B. (2000) "*Corporate social performance as a competitive advantage in attracting a quality workforce*", Business & Society, núm.39, p.254-280.
- Grossman, M. & Helpman, E. (1990). *Trade, Knowledge Spillovers, and Growth*. *The Journal of Economic Perspectives*, 8(1), 23-44. <https://doi.org/10.3386/w10540> Extraído de <https://acortar.link/MpejCb>
- Jáuregui, K, Ventura, J y Gallardo, J. (2019). Responsabilidad Social y Sostenibilidad Empresarial. Pearson Education.
- Ministerio de la Producción. (2018). Las Mipyme en cifras 2017. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
- OIT (2015) una PyMe tiene un promedio de trabajadores entre 10 a 250
- Padilla, C. P., Arévalo, D. X., Bustamante, M. A., & Vidal, C. L. (2017). *Responsabilidad Social Empresarial y Desempeño Financiero en la Industria del Plástico en Ecuador*. Información Tecnológica, 28(4), 93–102. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642017000400012>
- Pascual F., P., Santos V., M., & López S., J. (2014). Factores determinantes en el éxito del desarrollo del nuevo servicio. Tourism & Management Studies, Universidad do Algarve, Faro, Portugal.



ANFECA

ASOCIACIÓN NACIONAL DE FACULTADES Y
ESCUELAS DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN



Universidad Veracruzana

Porter, M. (1997). *How Competitive Forces Shape Strategy*. Harvard Business Review, 57(2), 137-145. https://doi.org/10.1007/978-1-349-20317-8_10, extraído de <https://acortar.link/vk6BQu>

Rochlin, S. (2005). "Llevar la responsabilidad corporativa al ADN de su empresa". Harvard Business Review. Vol. 83, núm. 8, pp 31-38.

ISBN: 978-607-8912-03-2



9 786078 912032 >

