



HITOS DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

www.revistas.ujat.mx/index.php/hitos

MAYO - AGOSTO 2023

AÑO 29, No. 84

ISSN 2448-4733



DIVISIÓN
ACADÉMICA DE
CIENCIAS ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS - DIVI-
SIÓN ACADÉMICA DE CIE-
NCIAS ECONÓMICO ADMINI-
STRATIVAS - DIVISIÓN ACADÉMI-
CA DE CIENCIAS ECONÓMICO AD-
MINISTRATIVAS - DIVISIÓN ACA-
DÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS - DIVISIÓN ACA-
DÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS - DIVISIÓN ACA-
DÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS - DIVISIÓN ACADÉ-
MICA DE CIENCIAS ECONÓMICO AD-
MINISTRATIVAS - DIVISIÓN ACADÉMI-
CA DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINI-
STRATIVAS - DIVISIÓN ACADÉMICA
DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINI-
STRATIVAS - DIVISIÓN ACADÉMI-
CA DE CIENCIAS ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS - DIVISIÓN
ACADÉMICA DE CIENCIAS
ECONÓMICO ADMINISTRATI-
VAS - DIVISIÓN ACADÉMICA
DE CIENCIAS ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS - DIVI-
SIÓN ACADÉMICA DE
CIENCIAS ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS -
DIVISIÓN ACADÉMI-
CA DE CIENCIAS
ECONÓMICO ADMINI-
STRATIVAS - DE-
VSIÓN ACADÉMI-
CA DE CIENCIAS

REVISTA HITOS

DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS



DIRECTORIO INSTITUCIONAL

Lic. Guillermo Narváez Osorio
Rector

M.E. José Juan Paz Reyes
Director de la División Académica de Ciencias
Económico Administrativas

EQUIPO EDITORIAL

Lic. Jaime Alberto Osorio Villafuerte
Editor en Jefe

M.A. Luis Arturo Méndez Olán
Gestor Editorial

COMITÉ EDITORIAL INTERNACIONAL

Dr. Luis Manuel Cerdá-Suárez
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile.

Dra. Antonia Elisabeti Godoy
Universidad Nacional de Misiones, Argentina.

Dr. Antonio Carlos Giuliani
Universidad Metodista de Piracicaba, Brasil.

Dr. Dagoberto Páramo Morales
Universidad del Norte, Colombia.

Dra. Ursula Zulawska
Universidad de Ciencias Sociales, Polonia.

Dra. Yolima Farfán Buitrago
Pontificia Universidad Javeriana, Colombia.

COMITÉ EDITORIAL NACIONAL

Dr. José Vili Martínez González
Ajedrez Consultores, México.

Dra. Laura Estela Fischer-De la Vega
Universidad Nacional Autónoma de México, México.

PhD. Raúl Enrique Molina-Salazar
Universidad Autónoma Metropolitana Iztapalapa,
México.

Dr. Aníbal Carlos Zottele Allende
Universidad de Veracruz, México.

Dra. Nadima Simón Domínguez
Universidad Nacional Autónoma de México, México.

Dr. Raúl Molina Salazar
Universidad Autónoma Metropolitana, México.

EDITORES ASOCIADOS

Dr. Heberto Romeo Priego Álvarez
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México.

Dra. Edith Georgina Surdez Pérez
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México.

Dra. Gilda María Berttolini Díaz
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México.

Dra. Yazmín Denisse Salvador García
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México.

COMITÉ DE TRADUCTORES

M.E. Ma. E. Erika Allerhand Ramírez
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México.

Dra. María Cruz Cuevas Álvarez
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México.

Mtra. María del Rosario Jara Valls
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México.

Mtra. Rosario Cruz Solís
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México.

Lic. Ángel Armando Contreras Aparicio
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México.

ÍNDICE

Artículo Original	Páginas
Perfil del consumidor ecológico en las empresas de Pachuca, Hidalgo.	185-203
Análisis comparativo sobre la representación simbólica de expresiones discriminatorias en alumnos de Ingeniería en Comunicación Multimedia.	204-220
Diagnóstico del financiamiento bancario de las Mipymes mexicanas: avances y retos.	221-236
Análisis del proceso de la planificación estratégica de una institución bancaria Colombiana.	237-253
Expresiones del turismo y del desarrollo económico local en restaurantes de Progreso.	254-271
El comercio internacional en Latinoamérica: el índice de desempeño logístico y el movimiento de contenedores marítimos (2010-2018).	272-287
Competencias en manejo de información (CMI), en la formación de los Contadores Públicos.	288-307
Influencia de la formación universitaria del Contador Público en la eficiencia de la administración de recursos públicos.	308-325
El arbitraje tributario como mecanismo de solución de conflictos en México.	326-344

HITOS DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS, Volumen 29, Número 84, Mayo-Agosto 2023, es una publicación continua editada por la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Av. Universidad S/N, Zona de la Cultura, Col. Magisterial, C.P. 86040, Villahermosa Tabasco, México. Tel. (+52) (933) 358 1500 Ext. 6309, <https://revistahitos.ujat.mx>, hitos@ujat.mx.

Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación.

Perfil del Consumidor Ecológico en las Empresas de Pachuca, Hidalgo.

Ecological Consumer Profile in Companies in Pachuca, Hidalgo.

Cerón Islas, Arlén*, Alarcón Ruvalcaba, María José**

*Doctora. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo-ICEA, Área Académica de Mercadotecnia.
Email: arlenc@uaeh.edu.mx, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3982-5053>.

**L.M. Profesional Independiente. Email: al312768@uaeh.edu.mx, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4636-0146>.

Correo para recibir correspondencia:

Arlén Cerón Islas
arlenc@uaeh.edu.mx

ISSN 2448-4733



RESUMEN

La creciente preocupación por el medio ambiente en México, ha tenido un notorio incremento, resultando una gran oportunidad para las empresas que optan por esta alternativa; sin embargo, a pesar de este interés general se ha notado un menor éxito en ciertas zonas de la población como lo es Pachuca, Hidalgo.

OBJETIVO: Analizar los factores que influyen en la decisión de compra de productos ecológicos en los consumidores.

MATERIAL Y MÉTODO: Se realizó una investigación cuantitativa, con una muestra de 164 participantes en encuesta de 14 ítems.

RESULTADOS: Existen muy pocos puntos de venta y escasez de este tipo de productos, la compra se ve influenciada por grupos de referencia y los rasgos a considerar son empaque biodegradable, etiquetas certificadas, precio y confianza en calidad y; los productos de mayor consumo son los de higiene y belleza.

CONCLUSIONES: Subsiste una gran paradoja consistente en el bajo nivel de consumo de los productos ecológicos y el cuidado del medio ambiente; dando origen a tres perfiles de consumidor – el imitador, el Eco Lifestyle y el involucrado.

PALABRAS CLAVES: Comportamiento del consumidor, Consumidor verde, Eco lifestyle, Marketing ecológico, Producto ecológico.

ABSTRACT

The growing concern for the environment in Mexico, has had a notable increase, resulting in a great opportunity for companies that opt for this alternative; however, despite this general interest, there has been less success in certain areas of the population such as Pachuca, Hidalgo.

OBJECTIVE: To analyze the factors that influence the purchase decision of ecological products in consumers.

MATERIAL AND METHOD: A quantitative research was carried out, with a sample of 164 participants in a 14-item survey.

RESULTS: There are very few sales points and a scarcity of this type of product, the purchase is influenced by reference groups and the traits to be considered are biodegradable packaging, certified labels, price, and trust in quality; the most consumed products are those of hygiene and beauty.

CONCLUSIONS: There is a great paradox consisting of the low level of consumption of ecological products and the care of the environment; giving rise to three consumer profiles - the imitator, the Eco Lifestyle, and the involved.

KEYWORDS: Consumer behavior, Green consumer, Eco lifestyle, Ecological marketing, Ecological product.

En las cuatro últimas décadas, las cumbres mundiales del medio ambiente han alertado a la población sobre los problemas generados por el deterioro de este. La temperatura del planeta va en aumento debido a la combustión de combustibles fósiles, el uso irresponsable del suelo y la deforestación a gran escala; los desechos que el ser humano produce, en los que están incluidos los bienes de consumo, todos aquellos productos que se compran y se tiran a la basura cuando ya no sirven, acaban convertidos en residuos que, si no son tratados correctamente, contribuyen a aumentar las emisiones de gas invernadero. Se ha advertido que deben adoptarse medidas para frenar este fenómeno, de lo contrario el cambio climático podría provocar desastres ecológicos de grandes proporciones, conflictos sociales y la incapacidad de las empresas para seguir manteniendo sus actividades económicas.

Según Cohen, (2001) la conciencia ecológica comenzó a mediados de la década de 1960 y principios de 1970, debido a la preocupación por el impacto negativo de los patrones de consumo y el impacto del crecimiento económico y de la población sobre el entorno. Sin embargo, es hasta finales de 1980 cuando el marketing visualiza este fenómeno y surge la postura del marketing verde, generado por un aumento rápido de la conciencia de los consumidores sobre la necesidad de adquirir productos ecológicos.

En la actualidad, existen muchas empresas que están adoptando los términos de Responsabilidad Social, Sustentabilidad y Marketing Ecológico, como componentes básicos de la filosofía y gestión de la organización, por lo que está dando lugar a la reinención de los productos y servicios (Pérez, et al., 2016). Procurando que, en la elaboración, comercialización y prestación de éstos, se tenga en cuenta que las necesidades a satisfacer de los consumidores, y que estas deben ser acordes a los intereses presentes y futuros de la sociedad, conscientes del respeto al entorno natural, social y económico (Fernández y Gutiérrez, 2013).

Si bien lo que mueve al marketing es el interés por incrementar las ventas y el consumo de un determinado producto, el Marketing Ecológico está orientado hacia un público interesado en el cuidado de su entorno (Salas, 2018). Esta disciplina tiene repercusiones significativas positivas en la actitud de la empresa respecto al medio ambiente, y, a la vez, se convierte en un instrumento sobre el consumo responsable, por lo que la entidad, sociedad y el ecosistema salen beneficiados (Villegas, 2013).

Con el paso del tiempo, las personas han buscado satisfacer sus necesidades por completo y se han encargado de convencerse a sí mismos que sus deseos son una necesidad, favoreciendo de esta manera a las empresas y convirtiendo su consumo en una conducta de

consumismo, lo que genera enormes desequilibrios, tanto en el orden económico y social como en el hábitat (Colvin Rutland, 2008).

El mercado de productos ecológicos ha tenido alto impacto en los últimos años a nivel mundial, la preocupación de los usuarios por el deterioro ambiental los ha hecho evolucionar de la mano con la tendencia ecológica, cambiando sus hábitos de compra y adecuando su estilo de vida (Salas, 2018). A pesar de que en México se ha notado una gran preocupación por parte de los consumidores e interés sobre el cuidado del contexto el mayor impacto y éxito de estos se ha generado en las grandes ciudades del país, como lo son: Ciudad de México, Monterrey, Guadalajara, Puebla, entre otras; a diferencia de estas capitales, en la ciudad de Pachuca y en el estado de Hidalgo, en general no se ha tenido la misma respuesta, esto debido a que los habitantes de la ciudad de Pachuca a pesar de su condición aspiracional y de imitación por la cercanía con la capital del país, aún tiene barreras culturales y estigmas.

Uno de los factores más importantes en la decisión de adquisiciones para este tipo de productos es el precio, lo cual representa una pérdida, que puede ser económica o en tiempo, por lo que al ofrecer estos bienes es de suma importancia que los beneficios rebasen las expectativas y se logre una relación costo/beneficio favorable (Schiffman, y Kanuk, 2005; Rivera et al., 2011; Meyer, 2011). Ma, Zhang, Hong y Xu (2018) plantean en otro estudio que el costo financiero del producto y su precio desempeñaron un papel clave en la determinación de los precios al consumidor en el mercado ecológico (cita en Mohammad, 2019).

El principal obstáculo para el desarrollo de este mercado radica en dos aspectos: escasa disponibilidad del producto ecológico en establecimientos convencionales y elevados precios de venta, superiores a la disposición de pago del consumidor por el atributo ecológico. De acuerdo con un estudio, las personas están dispuestas a realizar compras más responsables, pero el 41% considera que los precios de los productos verdes son más altos que los productos tradicionales, según Martínez y León (2011); Maldonado et al., (2021) establece que los consumidores toman más en cuenta el tipo de producto que adquieren, realizan un análisis minucioso de cada característica del producto, tales como su etiquetado, empaque, además el proceso de producción; aunado a esto se observa la tendencia de consumo consciente y seleccionan productos que posean certificación eco amigable.

El creciente interés de las empresas por incursionar o evolucionar al mercado ecológico las obliga a indagar en los factores que influyen en la decisión de compra y generar estrategias de posicionamiento. La razón principal para llevar a cabo esta investigación, es precisamente analizar la información que proporcionan los consumidores respecto a la decisión y comportamiento de compra de los productos ecológicos.

Se seleccionó la Ciudad de Pachuca, ya que como capital del Estado de Hidalgo es donde se encuentra la mayor concentración demográfica y es el principal motor de la economía del estado lo que la convierte en un referente para ingresar un producto al estado, además de que se ha identificado que existe una barrera del consumo por parte del perfil pachuqueño hacia esta tendencia. Entre los datos que se busca recabar, son: la percepción de productos ecológicos, la frecuencia de adquisición, factores que influyen en la decisión de adquirir o no estos, que tipo de productos compra y conoce, el perfil de las personas que optan por esta alternativa, entre otros.

De lo anterior, se desprende el objetivo que es “conocer cuáles son los factores que influyen en la decisión de compra de los consumidores de la ciudad de Pachuca al adquirir productos ecológicos”.

MATERIAL Y MÉTODO

Se realizó un estudio de tipo exploratorio, con la finalidad de establecer el panorama sobre la situación de los productos ecológicos en el estado y con ello, tener la facilidad de formular cuestionamientos precisos para complementar los datos obtenidos con un estudio descriptivo, que permita detallar las opiniones del mercado y mostrar estrategias concisas para plantear la propuesta estratégica (Hernández et al., 2014).

La investigación se dividió en dos partes, la primera parte fue de tipo cuantitativa, con la finalidad de contar con una fuente de información primaria medible y cuantificable, como consecuencia de opiniones, conceptos e ideas de los encuestados, así tener un resultado estadístico que permita estrategias basadas en números.

Se utilizó una técnica de muestreo probabilístico, para dar la misma oportunidad a todos los individuos de la población, la aplicación fue aleatoria estratificada, tomando como factor el demográfico (habitantes de la ciudad de Pachuca).

Se planteó un nivel de confianza del 95%, con un margen de error del 4%, contando con un 70% de probabilidad a favor y un 30% establecidos con base en el porcentaje de aceptación que tiene el mercado hacia el cuidado del medioambiente (70%); el resultado mostró un total de 164 encuestas por aplicar.

La herramienta cuantitativa utilizada fue una encuesta de 14 preguntas de opción múltiple, debido a que este es el método más acertado para complementar la información, con esta técnica, se ha pretendido indagar en las preferencias y opiniones del consumidor de la ciudad de Pachuca acerca de los productos ecológicos.

La aplicación de las encuestas se realizó de manera electrónica utilizando la plataforma *Google forms* para poder abarcar el mercado en el menor tiempo posible. Las variables incluidas en el instrumento fueron: cuatro preguntas relacionadas con lo demográfico (edad, género y ocupación) la segunda parte fue conocer factores del conocimiento de los productos, la percepción, la aceptación, razón y frecuencia de compra, tipo de producto y la última, fue para identificar los motivos de compra, tales como: inhibidores de compra, influencia de compra de terceros, los atributos importantes, la influencia del lugar de compra y los medios más utilizados de adquisición.

RESULTADOS

Después del análisis realizado del instrumento aplicado a la muestra, se obtuvieron los siguientes resultados:

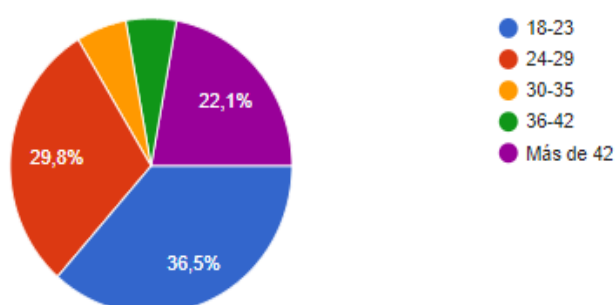
El porcentaje mayor de los encuestados pertenece al rango de edad de 18 a 23 años, con un 36,5% del total, seguido por la edad de 24 a 29 años con un 29,8%, siendo más del 65% del total.

Seguido de estos porcentajes se encuentra con un 22,1% la generación X, pasando de los 42 años, quienes son el segmento con mayor poder adquisitivo y quienes cuentan con un referente del antes y después de la conducta del consumismo y su contraste con el consumo ecológico, siendo un segmento difícil de atacar con la revolución digital de hoy en día, pero más leal hacia la relación del beneficio sobre cualquier otro elemento.

El mínimo restante, se encuentra en la década de los 30's, consumidores que se encuentran en la transición de la edad adulta y a quienes se puede atacar por estrategias aspiracionales.

Figura 1

Rangos de edad de consumidores ecológicos en la ciudad de Pachuca

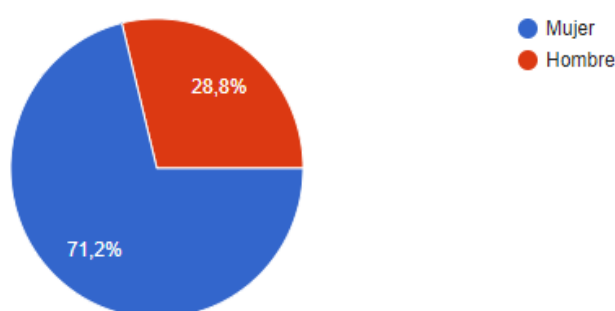


Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta, 2021.

En la Figura 2, se representa que del total de los encuestados el 71,2% resultó ser del género femenino (mujeres), debido a su condición empática son más propensas a mostrar interés por temas sensibles como lo es el deterioro del medio ambiente ocasionado por el consumismo, resultando ese el flanco primordial al atacar mediante las estrategias de mezcla de mercadotecnia; por otro lado, el 28,8% de los encuestados fueron género masculino (hombres), quienes muestran interés en el tema del cuidado del medio ambiente pero en la mayoría de los casos no priorizan esa cualidad en los productos sino que realizan compras más racionales y se debe atacar mediante la estrategia costo/beneficio.

Figura 2

Género de consumidores ecológicos en la ciudad de Pachuca



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta, 2021.

Respecto al ítem de ocupación, se encontraron gran cantidad de diversas ocupaciones que pudieron ser categorizadas en 3 diferentes grupos:

1. Estudiantes.
2. Empleos del ámbito creativo: Diseño gráfico, *freelancer*, mercadotecnia, actuación, publicidad, producción.
3. Empleos tradicionales: Hotelería, económicos administrativos, política, derecho, ingenierías.

Los resultados que muestra la pregunta, sobre si se sabe que es un producto ecológico, se obtuvo que el 99% de los consumidores de la ciudad de Pachuca tiene conocimiento de este tipo de mercancías, los esfuerzos de las empresas y organizaciones en apoyo del desarrollo sostenible por informar a los consumidores de la existencia de estos productos han surgido efecto; al tener conocimiento estos productos al menos ya se encuentran en la mente del consumidor, el paso siguiente de las empresas es posicionarlo realmente y lograr la conversión a compras o en el menor caso al *top of mind* del mismo.

Con finalidad de seguir indagando en este tipo de productos, se realizó una pregunta abierta la cual fue “¿Qué piensas cuando escuchas “productos ecológicos?” obteniendo preguntas no programadas; tres conceptos clave que redundaron entre las respuestas de los encuestados, las cuales fueron: sostenible, biodegradable y cuidado del medio ambiente.

La sostenibilidad es el rasgo más relevante para la generación X que cuenta con puestos ejecutivos. La generación *millennial* está más involucrada en el tema por lo que saben bien que estos productos son libres de químicos, tienen bien identificado el término biodegradable y el por qué son benéficos para el cuidado del medio ambiente.

Por último, las personas con oficios y de rango de edad media están menos involucrados, pero tienen identificado el cuidado del medio ambiente como principal beneficio.

Desarrollando un concepto inductivo partiendo de las distintas percepciones de los consumidores, se puede decir que los productos ecológicos para los consumidores de Pachuca son productos sostenibles que no dañan al medio ambiente gracias a que su composición es libre de químicos y demás elementos dañinos, siendo biodegradable.

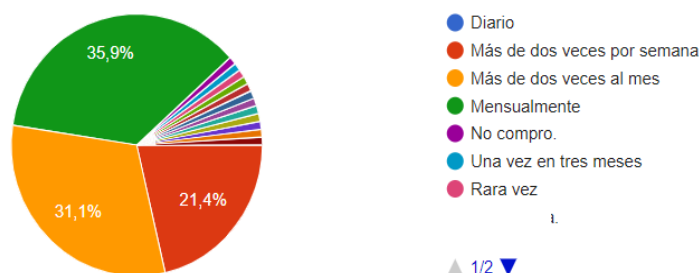
Las respuestas obtenidas en el ítem “¿Qué tan importante es para ti que los productos que consumes sean amigables con el cuidado del medio ambiente?”; refleja que el 54.8% de los consumidores consideran muy importante el hecho de que los productos que consumen sean amigables con el cuidado del medio ambiente, seguido por un 41, 3% que lo considera como un aspecto importante, dando una suma que recae casi en el total de los encuestados con un 96,1%; convirtiendo a la ciudad de Pachuca en un área de oportunidad para las empresas de estos productos, siempre y cuando conviertan la intención de compra en una acción real y constante.

Adicionalmente, se les cuestionó sobre si han comprado alguna vez algún producto ecológico, mostrando que el 96,2% de los encuestados afirma que ha comprado en algún momento productos ecológicos, lo cual vinculado con la pregunta anterior, permite inferir la posibilidad de éxito para estas empresas al comprobar que la mayoría de los consumidores pasa de intención a acción de compra.

Bajo este mismo tenor, como se puede observar en la Figura 3, el 35,9% de los encuestados tiene un consumo mensual de este tipo de productos, seguido de un 31,1% manifiesta que lo adquiere más de dos veces por mes y el 21,4% lo hace de más de dos veces por semana; dicha frecuencia también depende de la categoría de producto y la cantidad por compra.

Figura 3

Frecuencia de compra de productos ecológicos de los consumidores de la ciudad de Pachuca



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta, 2021.

La categoría de productos ecológicos con más porcentaje de compra por los consumidores (68%) es el área de productos de higiene y belleza, industria que anteriormente tuvo muchos problemas, debido a las prácticas inhumanas que realizaban para la elaboración de sus productos y lo cual resultó un área de oportunidad para el sector ecológico.

Por otra parte, la categoría que tiene mayor consumo a nivel nacional, gracias a su mayor cantidad de variantes y de canales de distribución, resulta en un 59,2% de compra para los consumidores pachuqueños.

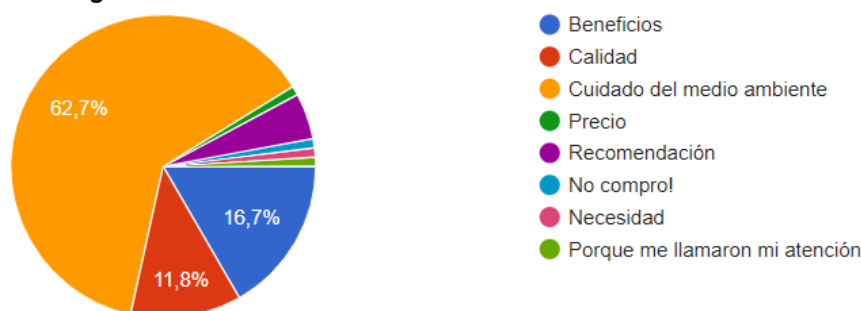
La industria tecnológica y de la moda, han sido la gran novedad al incursionar con técnicas y propuestas de productos ecológicos, siendo de interés para los consumidores de Pachuca con un 8,7% y 5,8% respectivamente, a pesar de no contar con empresas posicionadas dentro de la ciudad, se logra observar un área de oportunidad que puede ser atacada mediante canales de distribución alternativos que tengan alcance en dicha zona sin tener que realizar esfuerzos en cuanto a puntos de venta físicos.

A pesar de no mostrar gran interés en números, no se debe dejar de prestar atención a los sustitutos de plástico y desechables ya que las nuevas normativas que prohíben su uso resultan un área de oportunidad muy grande para las empresas ya que los consumidores han mostrado interés por el consumo responsable y estos desechos son grandes contaminantes.

La razón principal que manifestaron los encuestados con un alto porcentaje del 62,7%, fue el cuidado del medio ambiente, concordando con el 70% del porcentaje identificado a nivel nacional, resultando este el aspecto a resaltar en las estrategias de comunicación por parte de las empresas *ecofriendly*.

Figura 4

Razones por las que los consumidores de la ciudad de Pachuca compran productos ecológicos



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta, 2021.

Por otro lado, con porcentajes menores, pero igual importantes, se encuentran los beneficios que ofrecen los productos al consumidor con un 16,7% y la calidad de estos con un 11,8%, razones que pueden vincularse para tener mayor convencimiento de compra, las empresas deben ser coherentes con su oferta y al cuidar el ambiente también deben cuidar a sus consumidores y la calidad de los productos que ofertan.

La recomendación a pesar de jugar un papel pequeño en el gráfico es un aspecto para tomar en cuenta ya que en el comportamiento del consumidor los grupos de referencia juegan un rol importante al momento de la decisión de compra, y a pesar de no ser tomado como respuesta principal por los encuestados el mercado de la ciudad de Pachuca tiene a ser aspiracional y la publicidad boca en boca sigue formando parte de un elemento decisivo para una compra.

Por otro lado, dado que esta investigación se enfoca en identificar en las razones por las cuáles el mercado decide comprar o no estos productos, se pudo identificar una disminución en el total de respuestas a esta pregunta comparado con el total de encuestados estando este por debajo del 50%, dentro de este porcentaje la razón que tiene más peso para los consumidores es la escasez de puntos de venta y disponibilidad de producto que se detecta en este tipo de productos comparado con los productos que no son ecológicos, esto debido a que el auge se ha dado en últimos años y muchas empresas apenas están probando el éxito en distintas zonas, por lo cual, las empresas deben identificar las zonas en las que se encuentra su segmento y buscar puntos de venta que se adecuen a la filosofía sostenible que manejan; seguido de esta razón se encuentra el precio con un 36,5%; en un porcentaje menor se manifiesta que el 14,9% no compra estos productos, por la falta de interés que encuentra en la propuesta de valor que ofrecen.

Uno de los elementos importantes del comportamiento del consumidor son los grupos de referencia y su influencia en las decisiones de compra o percepciones, por lo cual es

importante identificar que tanto impacto en los consumidores de la ciudad de Pachuca el que personas cercanas a ellos consuman este tipo de productos.

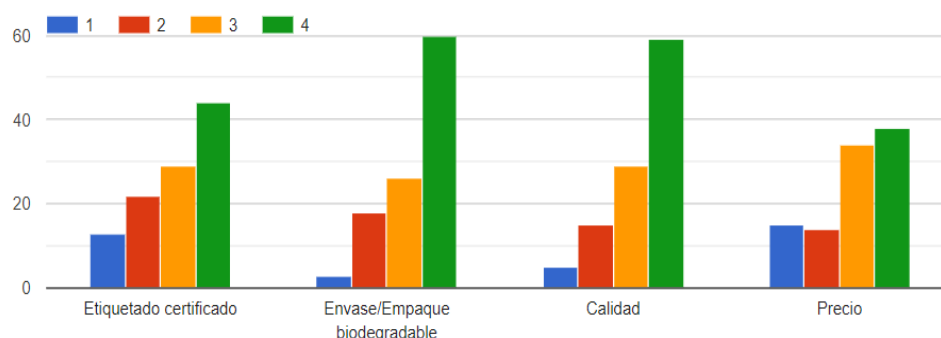
El 44,2% de los encuestados manifestó que este factor determina poco en su decisión de compra, contrastado de un 39,4% que indica que tiene mucha fuerza para ellos, únicamente el 16,3% señaló que no tiene ningún efecto. Por lo cual, uno de los aspectos por los que se puede atacar este factor sin generar altos costos y atacando al 83% que si manifiesta importancia en menor o mayor medida, es el diseño de programas de atención al cliente, ya que es la mejor manera de obtener publicidad boca en boca.

Respecto a la pregunta de, ¿qué tanta importancia consideras que tienen los siguientes atributos en un producto ecológico? se obtuvo que los atributos más importantes para los consumidores del mercado ecológico según análisis de mercado son la comprobación de que es realmente un producto ecológico mediante etiquetas certificadas, coherencia en todos los elementos entre los cuales el que más resalta debido a su contacto directo con el cliente es el empaque o envase, el cual se espera sea biodegradable, además de que la calidad del producto sea adecuada ante la percepción del consumidor y por último el precio, el elemento que resulta de mayor alerta para las empresas *ecofriendly*, debido a que tiende a ser una de las mayores barreras al momento de la decisión de compra.

Para los consumidores de la ciudad de Pachuca el atributo que resulta más importante es que la imagen directa del producto ya sea empaque o envase se mantenga coherente con la propuesta de producto y sea biodegradable ya que al final es un componente del producto, seguido de la calidad, estos productos deben contar con la calidad esperada por el cliente dependiendo de su categoría, la etiqueta certificada si resulta importante pero muchas veces el producto y sus estrategias de comunicación hablan por sí solas por lo que dan la confianza suficiente al consumidor y no considera como elemento vital la certificación aunque resulta un plus para las empresas, curiosamente el elemento que de menor importancia entre los 4 es el precio, lo que demuestra que para estos consumidores si cumplen con los demás atributos la relación costo/beneficio resulta positiva y el precio no forma parte de la disonancia.

Figura 5

Rango de importancia de atributos en los productos ecológicos dado por los consumidores de la ciudad de Pachuca



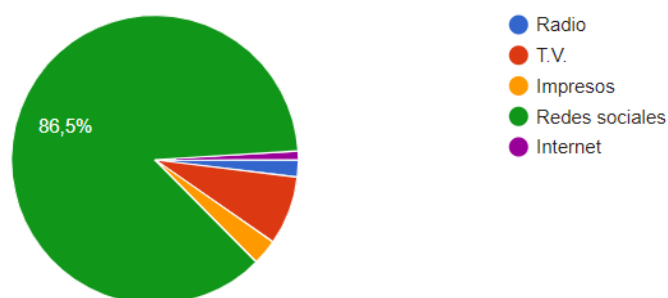
Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta, 2021.

Se preguntó de igual forma, cuáles eran los motivos que inhiben el éxito de las empresas de productos ecológicos; uno de los principales factores es la elección de canales de distribución selectivos o exclusivos por lo que el producto no se encuentra cerca del mercado y si el consumidor no está totalmente comprometido con la causa prefiere comprar productos que vea al momento de visitar sus lugares de compra, el 64,4% de los encuestados manifestó que ese es el principal factor que influye en el lugar donde realizan sus compras, seguido de la distancia con un 50%, ya que en la actualidad debido al agitado ritmo de vida los consumidores ponen la comodidad por encima de otros elementos. Asimismo, un 26,9% señaló que elige su punto de compra gracias a las ofertas que se encuentran en él, y los porcentajes siguientes son la rapidez del servicio y los horarios, siendo estos tres elementos circunstanciales que pueden ser modificados mediante esfuerzos en los primeros dos factores.

La última pregunta, se refiere al uso de medios digitales utilizados esto con la finalidad de identificar donde se encuentra inmersa la población en su día a día, tanto para temas de ocio como para asuntos laborales, escolares, etc.; por lo cual las empresas deben enfocar sus mayores esfuerzos en estrategias de comunicación digitales. Como prueba de esto, el 86,5% de los encuestados reflejó que los medios que utilizan con mayor frecuencia son las redes sociales, seguido de porcentajes mínimos de los demás medios por lo cual las estrategias de las empresas *ecofriendly* deben ir dirigidas hacia lo digital.

Figura 6

Medios utilizados con mayor frecuencia por los consumidores de la ciudad de Pachuca



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta, 2021.

Finalmente, con base en la investigación de mercados y la investigación en fuentes secundarias, se optó por establecer diferentes perfiles de consumidor que permitan generar estrategias de mercadotecnia certeras, conocer y entender a los clientes, ofrecerles productos y servicios que en realidad demandan, desarrollar estrategias de venta enfocadas en las características definidas en el perfil, establecer los canales a través de los cuales podrá contactar a los clientes potenciales e identificar más efectivamente a sus competidores.

Se establecieron tres perfiles de consumidores, distintos entre los consumidores de productos ecológicos de la ciudad de Pachuca.

Tabla 1

Perfiles de consumidor ecológico de la ciudad de Pachuca, Hgo.

Atributos	Perfil 1	Perfil 2	Perfil 3
Porcentaje	36,5%	29,8%	22,1%
Edad	18-23	24-29	Mayores de 42
Género	Femenino y masculino	Femenino y masculino	Femenino
Ocupación	Estudiantes	Ámbito creativo	Trabajos tradicionales
Conocimiento de productos ecológicos	Alto	Alto	Alto
Percepción de productos ecológicos	Cuidado del medio ambiente	Biodegradable	Sostenible
Aceptación de los productos ecológicos	Alta	Alta	Alta
Compra de productos	Mucha	Mucha	Mucha
Frecuencia de compra	Media	Alta	Alta
Tipos de productos ecológicos	Alimentos, Belleza	Alimentos, Belleza, Prendas de vestir, bolsas	Belleza, Tecnología, sustituto de desechable, bolsas
Razones de compra	Calidad, Presentación	Cuidado del ambiente, beneficios	Beneficios, calidad, cuidado del ambiente, recomendación
Inhibidores de compra	Precio, falta de interés	Pocos puntos de venta, poco uso	Pocos puntos de venta
Influencia de compra de terceros	Baja	Alta	Alta
Atributos importantes	Precio, calidad	Calidad, envase/empaquete ecológico	Etiqueta certificada, envase/empaquete ecológico
Influencia del lugar de compra	Distancia, rapidez del servicio, ofertas	Disponibilidad del producto, distancia, horarios	Disponibilidad del producto, rapidez del servicio
Medios más utilizados	Redes sociales	Redes sociales	Redes sociales, T.V.

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados, 2022.

CONCLUSIÓN Y/O DISCUSIÓN

Al realizar el análisis, se puede deducir que lo que resulta benéfico para las empresas ecológicas es enfocarse en la población más joven, ya que estadísticamente las generaciones *centennial* y milenios pertenecientes a estos rangos de edad, son actualmente los principales grupos de consumo y quienes muestran mayor interés en el cuidado del planeta y consumo de productos que apoyen al mismo.

Uno de los pilares de la investigación, fue identificar los motivos por los cuáles los consumidores pachuqueños deciden comprar o no comprar este tipo de productos, ya que estas razones serán el eje rector para las estrategias de entrada de las empresas *ecofriendly* a la ciudad.

El precio es el factor que ha sido detectado en diversas investigaciones, como el de mayor peso hacia este tipo de productos, debido a que en su mayoría tienen un costo mayor de entre 20-50% que el de los productos no ecológicos de su misma categoría, los consumidores ecológicos se rigen bajo la teoría económica de Marshall, que asegura que están dispuestos a pagar ese incremento si la relación costo/beneficio resulta convincente, por lo que es ahí donde se debe hacer énfasis en los beneficios que otorga el producto al cliente y al medio ambiente para disminuir la disonancia cognitiva del consumidor

Por una parte, un gran número de consumidores relacionan la calidad con el precio, en tanto que, hay opiniones que consideran que las «buenas prácticas de consumo», es decir, la preferencia los respetuosos con el medio ambiente y saludables se está convirtiendo para muchos más allá de una tendencia en un estilo de vida adoptado. Por tanto, un alto precio puede suponer un freno al consumo ya que la ciudad de Pachuca no está dentro de las mejores de la economía mexicana y un alto precio sólo llega un segmento corto de la población a menos que se ataque el elemento aspiracional (Colvin y Rutland, 2008). Bajo este contexto, Estrada- Estrada-Domínguez et al., (2020) establecieron que los compradores con mayores ingresos, es decir, quienes tienen el sustento para adquirir productos a alto costo el precio no es factor para no adquirir, por lo que significa que están dispuestos a pagar un precio mayor por los productos ecológicos.

Esta investigación, tuvo como objetivo estudiar los factores que influyen en la decisión de compra de productos ecológicos en la ciudad de Pachuca, debido a la importancia que ha tomado este mercado en los últimos años.

Uno de los aspectos más interesantes a la hora de estudiar consumidor ecológico, es tratar de conocer las características de su personalidad, actitudes y gustos. Si las empresas que

ofertan este tipo de productos desean que su actividad no sólo sea una causa para defender o un asunto de moda, sino más bien un negocio rentable, deben encarar el reto del mercado y entender sus demandas, más allá de aspectos de gusto sino de sus creencias más personales. Este reto, es adecuar lo que se ofrece al mercado, considerando un precio y un aspecto visual lo más similar posible a lo convencional y en los mismos puntos de venta que éste.

Algo que se puede interpretar de los resultados de esta investigación es, que al desarrollar una mejora en el precio podría suponer un incremento en el mercado potencial. Por otra parte, el comprador más interesado hacia el producto ecológico parece ser el más exigente, el que más atención presta en la decisión de compra y el que más preocupado está por la promesa ecológica y de calidad. A pesar de las exigencias, el mercado al que más vale la pena atacar debido a su interés por la mayoría de las distintas categorías del mismo, así como su poder adquisitivo para no priorizar el precio en la decisión; a la luz de los resultados de este trabajo, se puede señalar la existencia de una gran paradoja consistente en el bajo nivel de consumo de mercancías ecológicas en la ciudad de Pachuca, a pesar del claro interés mostrado por la mayoría de la población en el cuidado del medio ambiente y el consumo que apoyen esa tarea.

El sector productivo debería potenciar la estrategia comercial utilizada actualmente en los productos ecológicos, los aspectos medioambientales y saludables de los mismos, pero sin olvidar otras variables como el precio, la distribución, el aspecto visual y la promoción que, indudablemente, reforzarían notablemente el impacto de estos, ya que si el mercado los encuentra de la manera en que encuentra los convencionales, inclinará su decisión por los que además de los beneficios a los que ya está acostumbrado, demuestran que apoyan el cuidado del medio ambiente, evitando la renuncia de su consumo cotidiano sino más bien sumando beneficios a él.

Esta investigación queda como primera parte de una futura investigación más completa que permita identificar a fondo los factores psicosociales y culturales desde una perspectiva cualitativa para dejar más esclarecidos los perfiles diseñados y permitir a las empresas de que ofrecen este tipo de valores ecológicos, estrategias más específicas.

PROPUESTA

Con base en los resultados obtenidos, se optó por establecer diferentes perfiles de consumidor que permitan generar estrategias de mercadotecnia certeras, conocer y entender a los clientes, ofrecerles productos y servicios que en realidad demandan, desarrollar

estrategias de venta enfocadas en las características definidas en el perfil, establecer los canales a través de los cuales podrá contactar a los clientes potenciales e identificar más efectivamente a sus competidores (Schiffman y Kanuk, 2010).

Se establecieron tres perfiles de consumidores distintos entre los consumidores de productos ecológicos de la ciudad de Pachuca:

Perfil 1: El imitador

En su mayoría mujeres, entre los 18 y 23 años, habitantes de la ciudad de Pachuca fijos o foráneos, estudiantes o que apenas inician su vida laboral, dependientes económicamente o con ingresos limitados.

Conocedores de la tendencia de cuidado del medio ambiente, observan la importancia del consumo responsable, pero sólo optan por él si está dentro de sus comodidades (precio y distribución). En ese sentido, prefieren realizar sus compras en lugares cercanos y que tengan rapidez en el servicio como tiendas de conveniencia, establecimientos dentro o cerca de universidades. Inmersos totalmente en el uso de las tecnologías de información, su prioridad es el uso de su tiempo libre en el manejo de sus redes sociales, ya que es su principal motor en sociedad. Son aspiracionales, su compra es influenciada por lo que observan de los demás miembros de su esfera social.

Perfil 2: El Eco Lifestyle

Eco Lifestyle: Hombres y mujeres de entre 24 a 29 años, en su mayoría con trabajos del ámbito creativo, de clase media o media alta.

Personas involucradas en la tendencia *ecofriendly*, que identifican las especificaciones que deben tener estos productos y promueven el uso de ellos entre sus círculos sociales, con una frecuencia de compra alta para los tipos de producto que compran, tratan de escoger estas alternativas por sobre las cotidianas siempre y cuando estén en existencia y no interrumpa sus tiempos el tener que encontrarlos.

Asimismo, su participación en redes sociales es elevada debido a sus profesiones, pero la utilizan para compartir contenido de calidad volviendo más creíble su voz ante la recomendación de estos productos a otras personas.

Perfil 3: El involucrado

Adulto: Personas mayores de 42 años, con empleos estables normalmente en sectores tradicionales, de clase media o media alta, con hijos en edad adolescente o jóvenes.

Los consumidores con alto nivel de involucramiento en sus compras, que compren en volumen y evitan que falten productos en su hogar, priorizan el consumo de productos benéficos para los integrantes del hogar sin importar que el costo sea mayor y son leales a quienes cumplen dicha promesa de calidad y protección.

Preocupados por el futuro de sus hijos, que por tanto se han vuelto conscientes de la importancia que tiene el cuidado del medio ambiente para ello, que evalúan que el beneficio otorgado por el producto sea mayor que el costo.

En particular, si las empresas desean desarrollar estrategias para productos ecológicos, deben considerar el marketing mix según sus características particulares, lo cual se muestra en la siguiente Tabla.

Tabla 2
Marketing mix vs tipo de consumidor

Elemento del marketing mix	Tipo de consumidor		
	Imitador	Eco Lifestyle	Involucrado
Producto	El aspecto más relevante para este segmento dentro de la variable de producto es el status que les va a generar su consumo, por lo que el diseño del empaque debe ser un factor que no se debe dejar de lado, debe ser atractivo y acorde con el mensaje ecológico que quiere darse para dar al consumidor la imagen que quiere dar a los demás.	El producto debe ser coherente no sólo en su proceso productivo sino también en su presentación final por lo que el empaque o envase por el cual sea cubierto y todos los demás elementos que lo compongan deberán tener el mismo carácter ecológico, siendo biodegradables, de bajo consumo en tintas, sin dejar de lado la oportunidad de mostrar certificaciones que avalen que es un producto ecológico para la seguridad del consumidor.	Para este segmento las garantías no se deben dejar de lado, de seguridad, calidad o certificaciones ecológicas que aseguren al consumidor que la promesa de cuidado es cierta. Los fabricantes no pueden olvidarse tampoco de estrategias hacia los niños o adolescentes al elaborar sus productos, ya que si ellos se preocupan por el medio ambiente influyen en las elecciones de sus padres, tanto en términos de productos como de elección de detallistas, lo que implica que no sólo influirá en la compra de productos más ecológicos, sino incluso también en la elección de las marcas.
Precio	El precio resulta un factor muy importante en la decisión de compra del consumidor de este perfil debido a que sus ingresos son más limitados, por lo cual al ser este el segmento más grande de los tres las empresas deberán valorar si es lo suficientemente valioso para sus números y disminuir su precio a una cantidad similar a la de los productos convencionales de la misma categoría.	La determinación para la política de precio de este perfil no es tan compleja debido a que ellos no valoran como elemento fundamental el precio sino los beneficios otorgados.	Están dispuestos a pagar precios mayores por productos que ofrezcan una garantía mediante certificaciones no sólo que sustenten el hecho de que el producto realmente no daña al medio ambiente, sino que ofrezcan garantías de salubridad y seguridad a los consumidores.

(Continúa)

Tabla 2
Marketing mix vs tipo de consumidor

Elemento del marketing mix	Tipo de consumidor		
	Imitador	Eco Lifestyle	Involucrado
Plaza	Este segmento valora la comodidad al escoger su punto de compra por lo cual las empresas deben optar por utilizar intermediarios que se localicen dentro o cerca de las universidades, o en zonas de frecuente flujo de este perfil como lo son Revolución, El Reloj o Plazas comerciales.	Los productos para este segmento deben encontrarse en puntos de venta que sean coherentes con la filosofía de cada marca; por ejemplo, si es una línea de belleza de productos ecológicos no puede venderse en cualquier tienda de maquillaje sino tendrá que ofertarse en tiendas que promuevan el consumo sustentable o en su defecto en las cuales no haya marcas que dañen el medio ambiente, prueben en animales o características similares.	Este perfil valora la disponibilidad del producto en los establecimientos que frecuente, los cuales regularmente son supermercados o plazas comerciales debido a su estilo de vida y sus compras por volumen, por lo cual las empresas deben optar dependiendo su categoría de producto por insertarse en estos puntos de venta dejando de lado su carácter exclusivo si quieren lograr el incremento de ventas deseado, ya que este consumidor preferirá el producto por sus características y beneficios por sobre los convencionales siempre y cuando pueda verlos.
Promoción	Al ser este el segmento que tiene mayor interacción en redes sociales y tiempo para las mismas los esfuerzos de comunicación deben ir enfocados a ellas; la publicidad debe tener como contenido personas con perfil similar al de ellos para que puedan identificarse e imitarlos, que resulten atractivos y saquen su carácter aspiracional mostrándoles el beneficio social que genera el uso de estos productos.	El uso de blogs de vida eco, páginas que hablen del tema o también redes sociales, pero con un mensaje distinto; para este segmento el mensaje debe ser mayormente enfocado a los beneficios que tiene hacia ellos el consumo de estos productos, el cuidado de su salud y medio ambiente relacionados y el bien común que genera su consumo, mensajes con contenido realista, pero con diseños limpios y certeros.	Este consumidor no está tan inmerso en el internet como los otros a pesar de la revolución digital, la red social de mayor uso para ellos es <i>Facebook</i> , pero no les genera tanto impacto la publicidad porque no prestan atención a ella, por el contrario, la publicidad en punto de venta sí lo logra, se pueden generar mensajes en redes que se encuentren reforzados por el punto de venta para efectos de recordar; con mensajes que hablen del bienestar familiar que genera el consumo de estos productos.

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados, 2022.

REFERENCIAS

- AL-Ghaswyneh, O. F. M. (2019). Factores que afectan el comportamiento de decisión de los consumidores de comprar productos ecológicos. *ESIC Market*, 50(163), 419–449. <https://doi.org/10.7200/esicm.163.0502.4>
- Barboza, N. (2012). La influencia del marketing en la toma de decisiones del comprador. Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas. <https://bdigital.uncu.edu.ar/4905>
- Calomarde, J. (2000). *Marketing Ecológico*. España: Pirámide-Esic Editorial.
- Camino, J., Cueva, J. y Ayala, V. (2009). *Conducta del consumidor: Estrategias y políticas aplicadas al marketing* (2ª ed.). Madrid, España: ESIC.
- Chamorro, A. (2001). *Marketing ecológico; sí, marketing ecológico*. España: Universidad de Extremadura.
- Colvin, M. y Rutland, F. (2008). *Is Maslow's Hierarchy of Needs a Valid Model of Motivation*. Louisiana: Louisiana Tech University.

- Cohen, M. (2001). The Emergent Environmental Policy Discourse on Sustainable Consumption. London: Pergamon.
- Estrada-Dominguez, J., Cantú-Mata, J., Torres-Castillo, F. y Barajas-Ávila, E. (Enero, 2020). Factores que influyen en el consumidor para la adquisición de producto sustentables. *Interciencia*. 45(1). 36-41. <https://www.redalyc.org/journal/339/33962240006/html/>
- Feist, J. y Feist, G. (2006). Theories of personality. New York: McGraw-Hill.
- Fernández, L. y Gutiérrez, M. (2013). Bienestar Social, Económico y Ambiental para las Presentes y Futuras Generaciones. *Información tecnológica*. 24(2).10.4067/S0718-07642013000200013
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2002). Fundamentos de Marketing. México: Pearson Education.
- Maldonado, J. y Villavicencio, F. (diciembre, 2022). Marketing verde, una mirada desde el comercio minorista: Caso hipermercados del Ecuador. *ECA Sinergia*, 13 (1). 56-68. <https://www.redalyc.org/journal/5885/588569800004/html/>
- Martínez, J. y León, A. (2011). El consumo verde en México: conocimiento, actitud y comportamiento. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Meyer, A. (2001). What's in it for the customers? Successfully marketing green clothes. Australia: Business Strategy and the Environment.
- Mohammad, O (mayo-agosto, 2019). Factores que afectan el comportamiento de decisión de los consumidores de comprar productos ecológicos. *Esic Market Economics and Business Journal*. 50(2). 419-449 <https://doi.org/10.7200/esicm.163.0502.4>
- Pérez, J., Espinoza C. y Peralta, B. (2016). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000300023&lng=es&tlng=es.
- Rivera, J., Arellano, R. y Molero, V. (2011). Conducta del consumidor estrategias y políticas aplicadas al marketing. ESIC.
- Salas, H (2018). Marketing ecológico: La creciente preocupación empresarial por la protección del medio ambiente. *Fides Et Ratio* [online]. 15 (15).
- Schiffman, G. y Kanuk, L. (2005). Comportamiento del consumidor. México: Pearson Educación.
- Schiffman, G. y Kanuk, L. (2010). Comportamiento del consumidor (10ª ed.). México: Pearson Educación.
- Samper, R., y Echeverri Cañas, M. (2008). Acciones y prácticas de mercadeo verde en empresas colombianas (Casos de estudio). *Revista de Economía y Administración*.
- Villegas, M. (2013). Marketing ecológico: propuesta para mejorar la sustentabilidad de cuatro PyMe de los sectores industrial, comercio y servicios, de la ciudad de Xalapa, Veracruz. [Tesis a nivel maestría]. Universidad Veracruzana: México.

Análisis Comparativo Sobre la Representación Simbólica de Expresiones Discriminatorias en Alumnos de Ingeniería en Comunicación Multimedia.

Comparative Analysis on Symbolic Representation of Discriminatory Expressions in Students of Multimedia Communication Engineering.

Hernández Arroyo, Enrique Noé*

*Doctor en Administración. Universidad Estatal del Valle de Ecatepec.
Email: enriquehernandezarroyo13@hotmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6745-3384>.

Correo para recibir correspondencia:

Enrique Noé Hernández Arroyo
enriquehernandezarroyo13@hotmail.com

ISSN 2448-4733



RESUMEN

OBJETIVO: Identificar si las expresiones discriminatorias asociadas al racismo, clasismo, etnocentrismo, sexismo y homofobia son debidamente reconocidas dentro de las representaciones simbólicas de alumnos de diferentes grados de estudio de la Ingeniería en Comunicación Multimedia. El supuesto reside en evaluar si el nivel de estudio se encuentra directamente vinculado con el discernimiento de frases discriminantes.

MATERIAL Y MÉTODO: Se fundamenta en el análisis cuantitativo de corte correlacional; por su parte, el instrumento de medición se estructura operacionalmente a partir de expresiones convencionales de acuerdo con los cinco tipos de discriminación previamente consignados. Para la interpretación de datos, se aplicó el coeficiente correlacional de Pearson, con un nivel de significancia de 0.05.

RESULTADOS: Existe una relación directa y positiva entre el grado de estudio y el discernimiento de expresiones racistas y homofóbicas. En cambio, las expresiones clasistas y sexistas presentan una relación moderada. Finalmente, para el caso de expresiones etnocentristas prevalece una correlación dispersa; esto es, los grados de estudio no tienen una correlación positiva o negativa con respecto al discernimiento de frases.

CONCLUSIÓN: Se espera instruir sobre estas formas de discriminación en estudiantes de nivel superior, con el propósito de difundir un lenguaje inclusivo y libre de violencia.

PALABRAS CLAVES: Clasismo, Comunicación-Multimedia, Discriminación, Igualdad, Racismo.

ABSTRACT

OBJECTIVE: To identify whether the discriminatory expressions associated with racism, classism, ethnocentrism, sexism, and homophobia are duly recognized within the symbolic representations of students of different degrees of study of Multimedia Communication Engineering. The assumption resides in evaluating whether the level of study is directly linked to the discernment of discriminating phrases.

MATERIAL AND METHOD: The method is based on the quantitative analysis of correlational cut; for its part, the measurement instrument is operationally structured from conventional expressions in accordance with the five types of discrimination previously stated. For data interpretation, Pearson's correlation coefficient was applied, with a significance level of 0.05.

RESULTS: There is a direct and positive relationship between the degree of study and the discernment of racist and homophobic expressions. On the other hand, classist and sexist expressions present a moderate relationship. Finally, in the case of ethnocentric expressions, a scattered correlation prevails; that is, the degrees of study do not have a positive or negative correlation with respect to the discernment of phrases.

CONCLUSION: It is expected to instruct about these forms of discrimination in higher level students, with the purpose of disseminating an inclusive language free of violence.

KEYWORDS: Classism, Multimedia-Communication, Discrimination, Equality, Racism.

El contexto de la crisis sanitaria en los años 2020 y 2021, ha puesto comprometida la capacidad de los individuos para responder en forma consistente a situaciones sociales que son complejas de predecir o controlar; manifestándose a partir de violencia, pérdida significativa de la economía, marginación social, delincuencia, entre otras. En relación al problema de la discriminación -de acuerdo con la CONAPRED (2021)-, sugiere que los sectores sociales vulnerables que han sido generalmente violentados durante la pandemia, fueron aquellas que presentaron preferencias sexuales a las convencionales, por la tonalidad de piel, por su condición económica o por razón de género. Además, los procesos de comunicación digital dentro de los centros de educación universitaria han agudizado una serie de expresiones discriminantes a partir del trabajo académico a distancia, para Rollnert (2020) estas condiciones han afectado el equilibrio psicológico de los individuos. En consecuencia, el objetivo del presente proyecto, consiste en identificar una posible relación entre el grado de estudio dentro del contexto de la carrera de Ingeniería en Comunicación Multimedia, y reconocimiento de expresiones discriminatorias, tales como: a) Racismo, b) Clasismo, c) Homofobia, d) Sexismo y e) Etnocentrismo, como una propuesta orientada a resarcir actos de violencia.

Para iniciar, es pertinente definir algunos conceptos clave que permitan contextualizar y delimitar el contenido del presente proyecto de investigación. Para ello, es importante señalar que existen dentro de la literatura, una multiplicidad de conceptos asociados a la discriminación, conceptos que para Esparza y Díaz (2019) pueden variar de acuerdo al tipo de constitución jurídica, además para Echeverría (2019) también reside de las condiciones sociales de sectores altamente vulnerables, o como concepto universal, entre otros; sin embargo, se puede indicar que la discriminación de acuerdo con Mendieta (2020) consiste en: “separar, distinguir, diferenciar una cosa de otra y, dar trato de inferioridad, diferenciar a una persona o colectividad por motivos raciales, religiosos, políticos, entre otros” (p. 156). Por lo tanto, la discriminación es un concepto orientado a diferenciar elementos con respecto a determinados criterios, sistemas de creencias o ideas preconcebidas.

El concepto de discriminación, parte de la preconcepción social orientada hacia la equidad e igualdad de derechos humanos, reforzando esta misma premisa para Gervasi y Pérez (2019) señalan que la discriminación es un trato social diferenciador y desigualdad de personas o grupos por sus orígenes, pertenencias, aspectos físicos, psicológico y por sus opiniones; que pueden dañar derechos y libertades fundamentales. Por lo anterior, el fenómeno de la discriminación de acuerdo con Ramírez, et al., (2016) presenta una multiplicidad de matices de acuerdo con las formas de interacción y segregación social; con esto, solo se consideran cinco de las variantes

de discriminación que han tenido mayor auge en las sociedades actuales: a) Racismo, b) Clasismo, c) Homofobia, d) Sexismo y e) Etnocentrismo.

En relación al concepto de raza, en la ciencia antropológica han existido modelos que establecen formas de entendimiento para el estudio de sociedades “civilizadas” o sociedades rurales; sin embargo, estos mismos modelos dentro de la historia, han incurrido en un reduccionismo racial, a esto Malinowski (2002) señala que uno de los graves problemas de las sociedades industrializadas era considerarlas como el ápice de la evolución humana, premisa que contrasta con sociedades con un sistema económico distinto y altamente eficaz dentro de su propio perímetro etnográfico, geográfico y demográfico; no obstante, dentro de los propios sistemas económicos hegemónicos, consideran estas formas de integración social como inadecuadas, salvajes y proclives a la extinción.

Por lo tanto, para González-Pizarro (citado en Sierra, 2002) -a inicios del siglo XX- plantea que la raza representa una colectividad de individuos que presentan características distintivas y que además son transmisibles de generación a generación; por su parte, Alderson (2018) partiendo de una visión genética e integral para todas especies, define la raza como: “... grupo de animales de características similares que reproduciéndose entre sí dan una progenie del mismo tipo” (p. 301). Una definición más actual, y que involucra una visión multidisciplinaria es la propuesta de Sierra (2001), quien afirma que la raza es: “un concepto técnico-científico, identificador y diferenciador de un grupo de animales, de una serie de características (morfológicas, productivas, psicológicas, etc.) que son transmisibles a la descendencia, manteniendo cierta variabilidad y dinámica evolutiva” (p. 549).

Con la anterior definición, se plantean dos premisas claves, por una parte, sugiere que la raza es un método diferenciador de un grupo de animales que se encuentran caracterizados por su composición morfológica, conductual y de adaptación; la segunda premisa, consiste en que estos grupos -biológicamente condicionados- no son entidades que se encuentran aisladas, sino su propia dinámica interactiva con el ambiente dirige las modificaciones pertinentes que condicionan la adaptación de las especies (fenotipo). Esta premisa, se considera clave para entender las variantes de un mismo tronco común en la comprensión de la pluralidad entre razas.

Aunado al punto anterior, de acuerdo con Sierra (2001) los estudios biológicos del genoma humano, plantean que raza es un término complejo de definir e incluso polémico de abordar, dado que si se desea generar un análisis comparativo entre diferentes razas, se puede demostrar un patrón de cadenas de ADN de un 99% semejanza para todas las derivaciones o taxonomías de raza en los seres humanos; por lo tanto, para las ciencias biológicas no es un dato consistente al

suponer que ciertos rasgos anatómicos determinen las diferencias significativas entre razas. En consecuencia, el racismo desacredita esas posibilidades distintivas basadas en rasgos fenotípicos. Por supuesto, la expresión racista viene concebida por sistema de creencias o estereotipos socialmente implantados, y además alentados por la historia de la humanidad (Levi, 1993).

Otra forma de expresión discriminatoria es el clasismo, que si bien para Javier (2020) es probable que su origen se desprenda del racismo, esta se encuentra influida por el desarrollo de la industria, en donde existe una evidente línea de poderes, que no tan solo su función reside en la especialización del trabajo altamente mecanizado, sino hace énfasis en las acciones de subordinación y exclusión social, en donde el trabajo depende del nivel de jerarquía y de la posición social (Manky, 2019); sin embargo, es importante identificar algunos conceptos con el propósito de matizar este tipo de discriminación; por una parte, se puede afirmar que de acuerdo con Ortiz (2010) el clasista es aquel que adopta una posición de clase, partiendo de la identificación de interés o motivos comunes, también el clasista es concebido dentro de un nivel estatus social como una condición que marca el privilegio o la desventaja dentro de su propio sistema económico.

Para Ortiz (2010) el clasismo nació a partir de la lucha de clases, en donde la restricción y privatización de bienes, propicia una distribución inadecuada de recursos para grupos socialmente contrastantes y vulnerables; por lo tanto, esta variante es clave para entender la pobreza o la marginación social. Con lo anterior, se puede definir el clasismo como una expresión social tácita o implícita en donde el nivel de estatus social o económico puede representar una condición suficiente de segregación, exclusión y rechazo social. Reforzando esta definición también es importante identificar que el concepto de clasismo no es puro o aislado; a esto, existe el clasismo racionalizado, para Gutiérrez (2019) el clasismo racionalizado es una "...discriminación que atenta en contra de la dignidad humana y que anula o menoscaba los derechos y libertades de las personas, en un grado y amplitud que evidencia la participación institucional por acción u omisión" (p. 133). Así expuesto, se puede afirmar que el concepto clasismo racionalizado, es una forma de segregación social manifestado por el nivel de estatus social y caracterizado por la constitución fenotípica de los individuos.

Otra manifestación cotidiana de ideas discriminatorias es la homofobia; aquí es importante notar que, dentro del desarrollo biopsicosocial, el individuo interactúa y define su personalidad en relación a sus múltiples vínculos sociales, esto posibilita –de acuerdo con García (2020)- la construcción de símbolos y estereotipos sociales. No obstante, dentro de las expresiones de

interacción social prevalece un sistema de patriarcado completamente heterosexual, de acuerdo con Valdez et al., (2018) representa el símbolo ideal de las expresiones socialmente aceptables de la misma sexualidad; por lo tanto, cualquier “desviación sexual” dentro del mismo sistema de creencias patriarcales, sugiere desaprobación y rechazo social, es decir, discriminación.

En consecuencia, no se pretende hacer un retrato de las diferentes manifestaciones y derivaciones de las propias preferencias sexuales, sino lo que se espera es identificar con precisión el concepto de homofobia, con el propósito de reconocer sus propiedades elementales con respecto a otras formas de discriminación. Para Valdez et al., (2018) la homofobia -derivada de la categoría de *homosexualidad*-, se definen “no propiamente como una fobia, sino como un rechazo y desprecio dirigido a las personas no heterosexuales. Las expresiones de la misma, varían en diferentes espacios físicos, geográficos e históricos” (p. 102). Por lo tanto, el individuo que se asume como homosexual, dentro del sistema de creencias y estereotipos misógino-parentales, suscitan -en mucho de los casos- vergüenza, prejuicios y negación. Este fenómeno de la homofobia internalizada para Bonilla et al., (2021) limita la salud psicológica y las posibilidades abiertas de integración social.

Dando definición y certeza a otra forma reiterativa de discriminación, se encuentra en el sexismo, esta nace a partir de la discriminación por razón de género, para Merino et al., (2010) señalan que uno de los primeros estudios formales del sexismo fue desarrollado por el psicólogo Gordon Allport; él plantea que el sexismo es una expresión antipática de las mujeres, por el cual se las relega a estatus inferior. Una definición más reciente, se encuentra con Palma (2019) quien afirma que el sexismo es una conducta de discriminación hacia los individuos, debido a un establecido sexo biológico o formas preconcebidas derivadas del rol de género, en donde se construyen estereotipos misógino-parentales caracterizados por violencia, abuso y en general exclusión social.

Existen algunos criterios o tipos de sexismo, de los más usuales de acuerdo a Palma (2019) son el sexismo benevolente, sexismo hostil y sexismo ambivalente. El primero es un tipo de discriminación sutil e incluso pasa en forma desapercibida, el cual considera el rol de la mujer desestimado en el ejercicio de múltiples tareas, y cuyo trato suele ser de reconocimiento y de afectividad, además dentro de la misma construcción de símbolos y estereotipos sociales se sugiere a la mujer que relegue funciones debido a sus limitadas capacidad físicas o psicológicas, esta afirmación ha sido incluso alentada por cierto grupo de mujeres.

Por otra parte, el sexismo hostil es una forma de sexismo abierto y tradicional, en donde se caracteriza por una violencia directa; que desacredita las posibilidades de superación y

autosuficiencia en la mujer, por lo que, en el caso de que las mismas no se alineen a un sistema de valores misógino-parentales son víctimas de acoso, chantaje y exclusión. Por su parte, el sexismo ambivalente se encuentra conformado por las dos anteriores, de acuerdo con Zubieta et al., (2011) se caracteriza por un paternalismo dominador concebido por la idea de que las mujeres son débiles e inferiores, por lo que necesitan ser dirigidas y controladas por la figura del hombre; otra forma de representación ambivalente se concibe en que las mujeres no poseen las características suficientes para triunfar en el ámbito público, y por lo tanto, deben restringir sus posibilidades de interacción laboral y social. Por lo expuesto, también es importante hacer énfasis que la discriminación por razón de género también se hace extensiva para grupos sociales vulnerables como los transexuales e intersexuales, e incluso esta misma condición se aplica para cierto grupo de varones.

La última variable a estudiar consiste en el “etnocentrismo”, este sistema ideológico es polémico de abordar, debido al régimen ortodoxo del sistema de creencias por los cuales se sustenta la cultura, para esclarecer sus elementos, es pertinente iniciar con una definición elemental, de acuerdo con Cruz et al., (2018) señalan que el etnocentrismo es una “doctrina ideológica o estilo del cual la persona observa al mundo de acuerdo con el contexto de su propia realidad cultural” (p. 180); por lo tanto, sus expresiones, valores y formas de existencia se fundamentan en sus propios estilos de vida de acuerdo a su grupo social.

Asimismo, el etnocentrismo es una ideología sustentada en un sistema de creencias o acciones habituales de un grupo social, que definen su propia personalidad y realidad convencional, que incluso esta condición determina el trato y las formas socialmente aceptables de interacción que deben ejercerse para otro tipo de expresiones culturales. Esta forma de aculturación o monismo cultural, Bueno (2002) la representa como el grado en que las sociedades han manifestado el odio en la historia de la humanidad, incluso su radicalismo ha propiciado ejemplos concretos de genocidio (Arvizu et al., 2020).

Así definido el concepto de etnocentrismo, de acuerdo con Bueno (2002) señala que existen en forma general tres manifestaciones de intercambio cultural, el monismo cultural o etnocentrismo, el relativismo cultural y el multiculturalismo. En el segundo caso, el relativismo cultural se opone al monismo cultural, en donde se concibe los sistemas culturales como distintos, y cuyos criterios deben ser medidos a partir de sus propias condiciones. En el caso del multiculturalismo, representa una visión complementaria plural de las culturas, en donde prevalece el reconocimiento y aceptación en diferentes sistemas de creencias, aquí las mismas culturas se encuentran en la posición de actualizar e interactuar con sus mismos rasgos distintivos.

MATERIAL Y MÉTODO

El propósito del presente estudio, consiste en comparar el reconocimiento de expresiones simbólicas racistas, clasistas, homofóbicas, sexistas y etnocéntricas, a través del reconocimiento de frases con un contenido altamente discriminante; lo anterior, se encuentra dirigido a estudiantes de los ocho semestres de Ingeniería en Comunicación Multimedia, como una alternativa eficiente que permita atender acciones o ideas discriminatorias. La línea de investigación, se encuentra ubicada dentro de la “Comunicación y las Tecnologías de la Información”, bajo este perímetro de conocimiento, se espera identificar si la información expresada dentro de estos medios suele preservar un tipo lenguaje propositivo, inclusivo y no discriminador.

Aunado al punto anterior, la metodología seleccionada es cuantitativa, bajo un nivel de análisis correlacional; por lo tanto, se espera exclusivamente identificar si los alumnos reconocen ideas discriminantes en relación al nivel de estudio, como una estrategia medular en la preservación y difusión de valores, que promuevan el desarrollo integral de los alumnos de Ingeniería en Comunicación Multimedia. En la actualidad, el tema de discriminación cuenta con la suficiente evidencia científica para determinar los límites entre múltiples expresiones discriminantes, sin embargo, se parte de la premisa que a partir de la formación a distancia y una insuficiente orientación sobre estas temáticas, los alumnos no identifican en forma consistente ideas discriminantes en el uso de las redes sociales o formas de interacción social.

Con lo anterior, el diseño de investigación propuesto es pre-test, a partir de la comparación de múltiples grupos, esto es, se expone un instrumento de medición a estudiantes de primero hasta octavo semestre de la Ingeniería en Comunicación Multimedia, en donde se identifican diferentes mensajes discriminantes; lo que se espera es, que a medida que el alumno desarrolle habilidades sociales y profesionales durante su estancia en la universidad, pueda reconocer íntegramente dichas expresiones y mantener un tipo de vocabulario inclusivo.

Por otra parte, la técnica de investigación para sistematizar y recolectar información fue una encuesta, donde se expusieron diferentes diálogos comúnmente empleados dentro de las redes sociales, y cuya disposición consiste en que los alumnos clasifiquen las siguientes variables: a) racismo, b) clasismo, c) homofobia, d) sexismo y e) etnocentrismo. Por lo anterior, se requiere delimitar semánticamente cada una de estas frases, con el propósito de evitar insuficiencias de comprensión durante la prueba. Las expresiones fueron retomadas de las redes sociales de Facebook, YouTube, Instagram, Twitter y lenguaje cotidiano.

Tabla 1

Definición operacional de las cinco variables consideradas en el instrumento de medición

	Tipo de variable	Ejemplo	Escalas Racismo, Clasismo, Homofobia, Sexismo, Etnocentrismo
a) Racismo	A1	No les den acceso a esos de piel de pollo.	a) Racismo
	A2	El niño es morenito, pero está bonito...	a) Racismo
	A3	Nunca falta un prietito en el arroz.	a) Racismo
	A4	Jaja..., todos en tu familia están bien chaparros y gordos	a) Racismo
	A5	Por eso yo no voy a china, voy a acabar con los ojos rasgados y comiendo ALOZ.	a) Racismo
	A6	"...Eres como todas las güeras, bonitas pero tontas..."	a) Racismo
b) Clasismo	B1	¡¡¡Vives en Ecatepec!!!... y como le haces para sobrevivir...	b) clasismo
	B2	Pobre chaira, comes todos los días frijoles.	b) clasismo
	B3	"Pobre jodido, no tiene un peso en donde caerte muerto".	b) clasismo
	B4	"Oye cuida tu cartera, él vive en la Iztapalapa".	b) clasismo
	B5	Esos inmigrantes solo vienen para hacer destrozos.	b) clasismo
	B6	"Se viste como las gatas".	b) clasismo
c) Homofobia	C1	...dile a ese muerde almohadas, ¿sino le apetece probar con una mujer?	c) homofobia
	C2	No te dejes, hazte hombrecito, que eres "puto"...	c) homofobia
	C3	¡¡¡Ese chavo camina como una señorita!!! A de ser "maricón" ...	c) homofobia
	C4	Qué asco como esos "maricones" se besan...	c) homofobia
	C5	¡¡¡No me agarres de la mano, que!!! eres "puñal" ...	c) homofobia
	C6	Esa "machorra" no ha estado con un hombre de verdad.	c) homofobia
d) Sexismo	D1	No llores, párate y pégale, pareces vieja.	d) sexismo
	D2	Esa... solo logró su puesto por acostarse con su jefe...	d) sexismo
	D3	Tenía que ser vieja, se le olvidó ponerle gasolina al coche.	d) sexismo
	D4	¿Qué hace una mujer fuera de la cocina?: Turismo.	d) sexismo
	D5	Jorge no laves los trastes, para eso está tu hermana.	d) sexismo
	D6	Así nunca vas a conseguir marido.	d) sexismo
e) Etnocentrismo	E1	Esos mexicanos cochinos, mejor que se vayan a comer tacos con caca.	e) etnocentrismo
	E2	"Mata un gringo" y crearas patria.	e) etnocentrismo
	E3	Ya me hartaron esas indias, solo estorban en los pasillos, que vayan a pedir limosna en otro lado.	e) etnocentrismo
	E4	Aunque la india se vista de seda, mona se queda.	e) etnocentrismo
	E5	No tiene la culpa el indio, sino el que lo hace compadre.	e) etnocentrismo
	E6	Está bien que los gringos pongan orden en las comunidades de centro América.	e) etnocentrismo

Nota. Elaboración propia, de acuerdo al instrumento de medición. Asimismo, las palabras discriminatorias presentadas en la tabla, se exponen literalmente como parte de la aplicación de la prueba de fiabilidad, para presentar los resultados de forma consistente.

En el instrumento de medición, se presentan 30 frases subdivididas en seis posibles respuestas; en el caso que la elección sea correcta, se pondera con 1, en cambio si la respuesta es incorrecta se pondera con 0. Para comprobar el grado de fiabilidad del instrumento, se aplica una prueba piloto a 30 alumnos de Ingeniería en Comunicación Multimedia. Con base en la ponderación de cada reactivo (variable dicotómica), se elige la prueba estadística de fiabilidad de Kuder Richardson, el cual presenta un valor de $p(x)$: .77, esto es, se encuentra ubicado entre un rango de fiabilidad de buena y aceptable. El diseño de las frases anteriores, es producto de los estereotipos de la sociedad mexicana, que tienen un sentido denotativo altamente diferenciado y que se vuelven parte de la comunicación convencional de la cultura; por tanto, en el caso de que los participantes no identifiquen el sentido tácito de las frases, serán excluidos del análisis estadístico.

Reforzando el punto anterior, cada una de estas expresiones se encuentran desacreditadas a partir de los criterios establecidos por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en México (2020). Por otra parte, se emplea un muestreo estratificado subdividido en niveles, es decir, se hizo una selección muestral inicial en dos segmentos: matutino y vespertino, los cuales se encuentran a su vez clasificados en grados de estudio: primero, segundo, tercero, cuarto, quinto, sexto, séptimo y octavo.

Tabla 2
Segmentación muestral por turno y grado de estudio

Grupos	Grados de estudio								Total
	Primero	Segundo	Tercero	Cuarto	Quinto	Sexto	séptimo	Octavo	
Matutino	42	39	39	46	36	38	31	27	259
Vespertino	41	40	42	43	33	35	29	31	222
Total	83	79	81	89	69	73	60	58	481

Nota. Información proporcionada por el departamento de servicios escolares de la Universidad Estatal del Valle de Ecatepec sobre la distribución muestral por turno y grado de estudio.

Como factor de inclusión, se considera pertinente la selección de alumnos inscritos dentro de la Ingeniería en Comunicación Multimedia, además otra de las condiciones elementales a cubrir dentro de la muestra, consiste en que los estudiantes sean regulares en sus actividades académicas. Por otra parte, como condición geográfica y demográfica se identifican -de acuerdo con los datos de dirección de carrera- alumnos que preferentemente su localidad se encuentra en el Estado de México en los municipios de Ecatepec, Tecámac, Ciudad Azteca, Nezahualcóyotl y Chimalhuacán; en donde sus formas de desarrollo económico se encuentran en la industria

automotriz, manufactura textil e industrias relacionadas a la construcción, además su nivel socioeconómico se clasifica entre clase D y E.

Para la integración de los resultados finales, se emplean dos procedimientos estadísticos: se aplica una distribución de frecuencia, para detectar la calidad de respuestas correctas en las cinco variables analizadas por cada muestra seleccionada; para el segundo análisis estadístico, se aplica una prueba de coeficiente de correlación de Pearson, con un nivel de significancia del $\alpha=0.05$, en donde se espera identificar si el grado de estudio está directamente correlacionado con un alto reconocimiento de frases discriminantes.

RESULTADOS

En relación con los alumnos de primer semestre, se sugiere que existe un promedio de 57% en el reconocimiento de expresiones homofóbicas en ambos turnos, en cambio existe un reconocimiento bajo en frases etnocentristas, con un porcentaje promedio de 27.5%. En el caso de grupos de segundo semestre, se sugiere que el porcentaje mínimo de las cinco variables es el etnocentrismo con un 14% y 31% del matutino y vespertino, respectivamente; los valores altamente reconocidos, son las categorías relacionadas con la homofobia con un 85% y 90% para los mismos turnos, sin embargo, el sexismo, el racismo y el clasismo, son categorías medianamente reconocidas, con un rango de 54% a 67%.

Para el tercer semestre, los alumnos en cuestión reconocen las expresiones racistas, con un 75% y 72% entre los turnos matutinos y vespertinos, respectivamente. La categoría insuficientemente reconocida, es nuevamente el etnocentrismo con un 22% y 31% entre ambos turnos, sin embargo, se sugiere que las expresiones clasistas para el turno vespertino no exceden el 50%. En el caso de grupos de cuarto grado, se propone un incremento en la identificación de frases de las cinco variables evaluadas, en comparación con los grupos de tercero; en baja proporción, se reconocieron frases teocéntricas con un 32% y 44% para el matutino y vespertino, respectivamente. Un dato significativo consiste en que las frases homofóbicas para este grado, exceden el 80% para ambos turnos.

Por otra parte, en los grupos de quinto en el turno matutino y vespertino, se identifica el 87% y 91%, en el reconocimiento de frases racistas -para este mismo segmento- se plantea que existe una alta proporción en el reconocimiento de categorías relacionadas con la homofobia y el racismo, el cual excede el 80% de respuestas correctas. Por su parte, la variable etnocentrismo

presenta bajos niveles de reconocimiento con un porcentaje 24% y 27% para el turno matutino y vespertino, respectivamente; en cambio, se identifica un porcentaje del 80% para el reconocimiento de frases sexistas en el turno vespertino, sin embargo, en una mediana proporción se reconoce frases sexistas en el turno matutino con un puntaje del 54%.

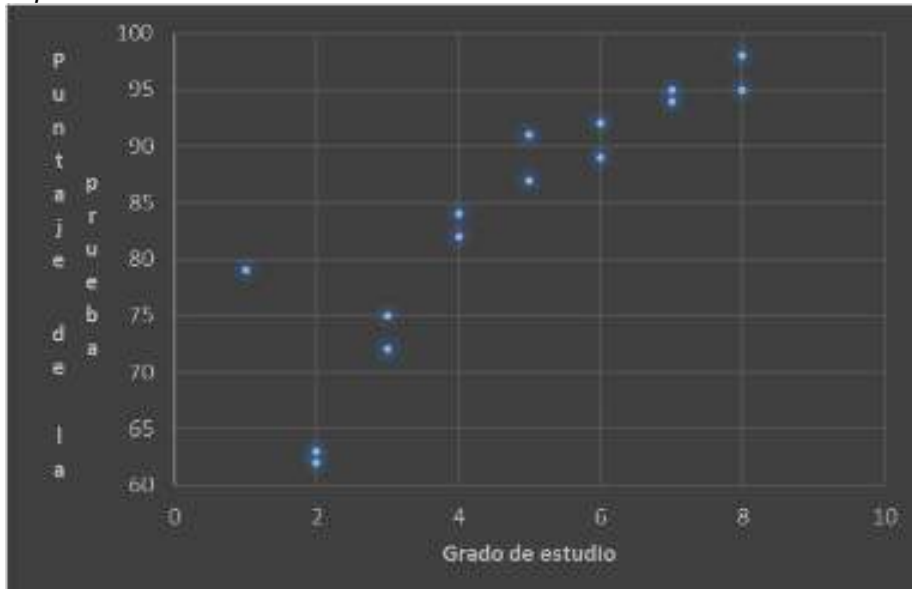
En el caso de sexto semestre, se sugiere que las categorías de racismo y homofobia presentan resultados promedios de 92% y 90% para los turnos matutinos y vespertinos, por lo que, para las mismas categorías, tienen altos niveles de discernimiento. En cambio, en la variable de expresiones teocéntricas, el reconocimiento de las frases decrece a 23% y 15% para ambos turnos, aunado a esto, la categoría de clasismo presenta un porcentaje razonable del 80% y 84% de respuestas correctas para los turnos matutinos y vespertinos.

Para séptimo semestre, se plantea un alto nivel de uniformidad y de discernimiento entre los valores de racismo y homofobia, representadas entre el 91 al 95%, sin embargo, se tiene un índice bajo para las categorías de etnocentrismo, caracterizada entre los valores de 20% al 30%, este mismo resultado es similar en el caso de los grados anteriores. Finalmente, en octavo semestre, se identifica un aumento significativo en la discriminación de las frases en las escalas de racismo, clasismo, homofobia y sexismo, dado que sobrepasan el 90% de respuestas positivas para ambos turnos, sin embargo, el término etnocentrismo aún sigue siendo una categoría que representa un rezago significativo en su discernimiento, dado que los resultados no sobrepasan el 50%.

Por otra parte, se empleó un análisis correlacional de Pearson, en donde se desea identificar el grado de paridad entre el nivel de estudio y el reconocimiento de las variables de racismo, clasismo, homofobia, sexismo y etnocentrismo, para dicho análisis se establece la correlación de las cinco variables consideradas, además el nivel de significancia es de $\alpha=0.05$ y con un valor de “n” de 16. A continuación, en la Figura 1 se exponen los resultados sobre el reconocimiento de frases racistas.

Figura 1

Dispersión de los valores para la corrección entre el grado de estudio y el reconocimiento de expresiones de discriminación racial



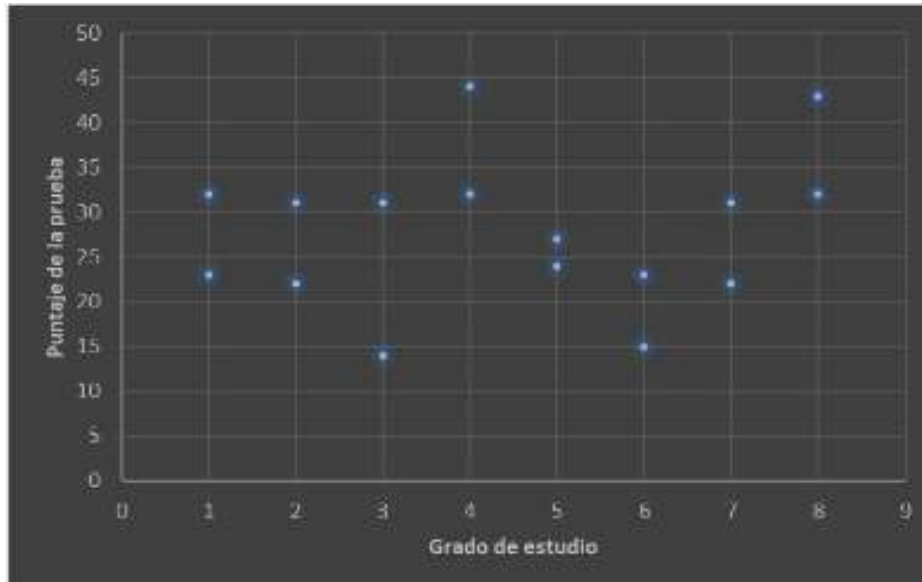
Nota: Elaboración propia, donde se ilustra una pendiente positiva para el turno matutino (A) y vespertino (B).

Con lo anterior, se obtiene un valor de r de 7.67 para una muestra de $n=16$, con un valor crítico de 2.144. En consecuencia, existe una relación directa y positiva entre mayor sea el grado de estudio, existe un incremento en el discernimiento sobre expresiones racistas (variable A). Continuando con el clasismo (variable B), se identificó un valor de r de 4.135, y con un valor crítico estándar de 2.144, por lo que, existe una probabilidad moderada entre el nivel de correspondencia entre el grado de estudio y el discernimiento de frases discriminatorias.

En relación con la homofobia (variable C), se presenta un valor de correlación de Pearson de 2.002, para un valor crítico de 2.144, por lo que con un nivel de significancia del 0.05, se sugiere que no existe una correlación directa entre el grado de estudio y la discriminación de las frases asociadas a la homofobia. Por otra parte, la variable sexismo presenta un valor de probabilidad de r de 5.85, y con un valor crítico de 2.144; por lo que, se puede afirmar que existe una relación directa entre el nivel de estudio y el discernimiento de frases sexistas. Finalmente, en la variable etnocentrismo se presenta un valor de probabilidad de 0.59, con un valor crítico de tablas 2.144, por lo tanto, se sugiere que no existe un grado de paridad entre el nivel de estudio y las frases discriminantes; en la Figura 2, se representa visualmente esta nula correspondencia.

Figura 2

Dispersión de los valores para la corrección entre grado de estudio y el reconocimiento de expresiones de discriminación etnocéntrica



Nota. Elaboración propia, que presenta una pendiente dispersa para el turno matutino (A) y vespertino (B).

CONCLUSIONES

El proceso de la discriminación social, se encuentra determinada a partir de diferentes dimensiones económicas, políticas, culturales, religiosa, sin embargo, es evidente que las diferentes formas de expresión discriminatoria -traducidas en un lenguaje altamente subversivo- genera segregación y rechazo ante diferentes sectores sociales. Con lo anterior, se ha analizado el reconocimiento de expresiones discriminantes en la comunidad de la Ingeniería en Comunicación Multimedia en relación con los diferentes grados de estudio.

Por lo anterior, se ha identificado que las variables de racismo y homofobia presenta una correlación alta de más del 75%; esto es, que el grado de estudio se encuentra directamente relacionado con el discernimiento de frases racistas y homofóbicas, sin embargo, bajo esta premisa, aún no se puede afirmar consistentemente que el grado de estudio sea la causa directa de la correcta identificación de las frases, dado que pueden existir otros factores hegemónicos, como la madurez psicológica, conocimiento más especializado, iniciativa personal de los alumnos, entre otros; al respecto Fernández (2020) afirma que –haciendo un análisis sobre los

medios de comunicación Uruguayos- pese al reconocimiento concreto de las ideas racistas y la restricción de éste tipo de lenguaje subversivo en sus centros de trabajo, dentro del ejercicio de sus actividades convencionales las personas suelen reiterar expresiones racistas y clasistas; con ello, se pueden dar indicios de cómo atender el problema de la discriminación social dentro de los espacios áulicos.

En relación al punto anterior, las variables clasismo y sexismo, ha presentado una correlación positiva moderada, entre un 65% a 70%; esto es, que existe posible evidencia estadística para suponer un grado de paridad entre el nivel de estudio y el discernimiento de frases discriminantes. Finalmente, la variable etnocentrismo presenta una correlación dispersa, con un porcentaje promedio de 27.5%, esto representa un promedio bajo en comparación con las demás variables analizadas. Con esta condicionante, se sugiere que el limitado uso en el lenguaje convencional de los alumnos sobre conceptos relacionados a la discriminación etnocéntrica pudiera ser un factor que limitaría su correcta comprensión.

Una las principales insuficiencias detectadas dentro del presente estudio fue la selección de frases discriminantes, dado que se corría el riesgo de una limitada comprensión implícita o explícita de las frases para los alumnos de los ocho niveles de estudio; sin embargo, esta insuficiencia se controló a partir de la exclusión de aquellos alumnos que no comprendieran en forma consistente las expresiones. Otro de los criterios de validación interna que no fue pertinentemente controlado es la suministración del test; esto es, el carácter arbitrario y poco analizado de los alumnos pudo influir en la fiabilidad de los resultados estadísticos.

Con lo anterior expuesto, se espera desarrollar un programa académico dirigido a docentes, alumnos y en general personal operativo, que atienda sobre las definiciones, tipos y ejemplos cotidianos de discriminación social, el propósito reside en capacitar y prevenir expresiones violentas que garanticen la equidad e igual de derechos.

REFERENCIAS

- Alderson, G. L. (2018). Conservation of breeds and maintenance of biodiversity: justification and methodology for the conservation of Animal Genetic Resources. *Revista archive de zootecnia*. 67(258). 300-309. <https://www.semanticscholar.org/paper/Conservation-of-breeds-and-maintenance-of-%3A-and-for-Alderson/1f89671dbd549f127a771984fb12b19320a59334>

- Arvizu, L. B., Enciso, A. R., Estrada, E. A. y López, S. R. (2020). El Genocidio y el Etnocentrismo de las Políticas de Integración hacia las Culturas Indígenas. *Revista de divulgación e investigación turística*. 9(9). 139-148. ISSN. 2448-7708
- Bonilla, T. I., Rivera, A. S., Díaz, L. R., Cruz, S. S., Barrientos, D. J. & Robles, M. L. (2021). Desarrollo y análisis psicométrico de una nueva escala de homofobia interiorizada. *Revista digital interiorizada de psicología y ciencia social*. 5(2), 306-329. <https://cuved.unam.mx/revistas/index.php/rdpcs/article/view/356/767>
- Bueno, G. (23 de marzo de 2002). Etnocentrismo, relativismo y pluralismo cultural. *Revista EL CATOBLEPAS: la revista critica del presente*. 2, 3-13. <https://www.nodulo.org/ec/2002/n002p03.htm>
- CNDH. (2020). La discriminación y el derecho a la no discriminación. Ed. Comisión de Derechos Humanos. México.
- CONAPRED. (2021). Discriminación e igualdad. Documento informativo temático. https://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=pagina&id=84&id_opcion=142&op=142
- Cruz, P. A., Ortiz, E. D., Yantalema, M. F. & Orozco B. C. (2018). Relativismo cultural, etnocentrismo e interculturalidad en la educación y la sociedad en general. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*. 5(2); 179-188. <file:///C:/Users/Multi/Downloads/Dialnet-RelativismoCulturalEtnocentrismoEInterculturalidad-6566331.pdf>
- Echeverría, G. F. J. (2019). Marginalidad, discriminación y pobreza en perspectiva histórica. Estudio de caso del campamento Ribera del río en Talagante. *Revista C/S*. 16(27), 49-67. ISSN-e 0719-2177. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7395756>.
- Esparza, R. E. & Díaz, R. J. (2019). Los mecanismos jurídicos de lucha contra la discriminación: aportaciones para la configuración del derecho. *Revista de derecho público*. 15. 57-79. <https://revistas.uned.es/index.php/derechopolitico/article/view/25268>.
- Fernández, G. A. (2020). Prácticas discursivas y discursos discriminatorios racistas en los medios uruguayos: El caso de la campaña "Borremos el racismo del lenguaje". *Revista discurso & sociedad*. 14(3). 546-577. <http://www.dissoc.org/ediciones/v14n03/DS14%283%29FernandezGuerra.html>.
- García, R. M. (2020). De la homofobia, la misoginia y el machismo a la inclusión en la masonería mexicana. *Revista REHMLAC*. 13(1). 46-68. <https://salutsexual.sidastudi.org/resources/inmagic-img/DD70919.pdf>.
- Gervasi, F. & Pérez, S. G. (2019). Discriminación y comunicación: algunas reflexiones teóricas. *Revista Comparative Cultural Studies: European and Latin American Perspectives*. 8(2), 5-15. <file:///C:/Users/Multi/Downloads/10861-Article%20Text-11031-1-10-20191202.pdf>
- Gutiérrez, V. H. (2019). Clasismo racionalizado y patriarcal en la Ciudad de México. *Revista regionalismo y globalización en américa (CLACSO)*. Ciudad de México. <https://asociacionlatinoamericanadeantropologia.net/revistas/index.php/plural/article/view/2>
- Javier, D. R. (enero de 2020). ¿Hacia un clasismo epistémico? *Revista movimiento*. 28; 140-147. <https://www.revistamovimiento.com/wp-content/uploads/2020/12/Movimiento-28.pdf#page=140>
- Levi, S. C. (1993). Raza y cultura (6ª ed.). Ed. Cátedra teorema. Madrid. España.

- Malinowski, B. (2002). Crimen y costumbre en la sociedad salvaje 5ª (ed.). México, Ariel.
- Manky, O. (2019). ¿Los límites del clasismo? Identidad y vínculos entre trabajadores regulares y precarios. Chile y Perú en perspectiva comparada. *Revista internacional de sociología*. 7 (22). <https://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/view/1025/1353>
- Mendieta, M. M. (2020). El principio de igualdad y no discriminación. Aproximaciones a la discriminación estructural del estado paraguayo hacia los pueblos indígenas. *Revista Derecho global. Estudios sobre derecho y justicia*. 10 (4). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-51362018000300106
- Merino, V. E., Martínez, A. R. & Días, A. J. (2010) Sexismo, inteligencia emocional y adolescencia. *Revista de psicología de la educación*. 16(1). 77-87. <https://www.redalyc.org/pdf/6137/613765483007.pdf>
- Ortiz, M. L. (2010). Apuntes para una definición del clasismo. *Revista "Conflicto Social"*. 3. 59-83. file:///C:/Users/Multi/Downloads/412-1555-1-PB.pdf
- Palma, D. M. (2019). Sexismo ambivalente y actitudes hacia la violencia de género en adolescentes de instituciones educativas públicas del distrito de san Martín de Porres. Universidad Cesar Vallejo. Lima: Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44528/Lara_PDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, B. E., Estrada G. C. & Yzerbyt, V. (2016). Estudio correlacional de prejuicio y discriminación implícita y explícita. *Revista Atenea*. 513. 251-262. file:///C:/Users/Multi/Desktop/discriminaci%C3%B3n/prejuicios%20y%20discriminaci%C3%B3n.pdf
- Rollnert, L. G. (2020). Redes sociales y discurso del odio: Perspectiva internacional. *Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia Política*. 31. 1-14. <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/77294/142514.pdf?sequence=1&isAllowed>
- Sierra, A. I. (2001). Concepto de raza: Evolución y realidad. *Arch. Zootec*. 50(192). 547- 564. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=279912>
- Valdéz, M. C., Martínez, V. C., Ahumada, C. J., Caudillo, L. & Gámez, M. M. (2018). Manifestación de homofobia internalizada en adolescentes y jóvenes al norte de México. *Revista salud y drogas*. 8(2). 101-120. <https://ojs.haaj.org/?journal=haaj&page=article&op=view&path%5B%5D=379>
- Valerio, G. & Serna, V. (septiembre, 2018). Redes sociales y bienestar psicológico del estudiante universitario. *Revista electrónica de investigación educativa*. 20 (3). 19-28. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000300019.
- Zubieta, E., Beramendi, M., Sosa, F. & Torres, A. J. (2011). Sexismo ambivalente, estereotipos y valores en el ámbito militar. 28(1). Lima. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472011000100004#:~:text=El%20enfoque%20que%20intenta%20dar,sentimientos%20positivos%20hacia%20las%20mujeres

Diagnóstico del Financiamiento Bancario de las Mipymes Mexicanas: Avances y Retos.

Diagnosis of Bank Financing of Mexican MSMEs: Progress and Challenges.

Jiménez Rico, Artemio*, Galván Zavala, Karina**
Gutiérrez Rangel, Héctor Fabián***

*Doctor en Administración. Universidad de Guanajuato, División de Ciencias Económico Administrativas.
Email: a.jimenezrico@ugto.mx, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9069-6483>.

**Doctora en Gobierno y Administración Pública. Universidad de Guanajuato, División de Ciencias Económico Administrativas. Email: k.galvan@ugto.mx, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5759-8814>.

***Doctor en Administración. Universidad de Guanajuato, División de Ciencias Económico Administrativas.
Email: fabiangr@ugto.mx, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6970-723X>.

Correo para recibir correspondencia:

Artemio Jiménez Rico
a.jimenezrico@ugto.mx

ISSN 2448-4733



RESUMEN

OBJETIVO: Realizar un diagnóstico del financiamiento bancario para contribuir a encontrar soluciones al problema del acceso al financiamiento.

MATERIAL Y MÉTODO: Es de tipo cualitativa con un alcance exploratorio y un diseño de investigación no experimental y transeccional. La técnica fue la recopilación de datos secundarios de la ENAFIN 2018 y ENAPROCE 2018.

RESULTADOS: Se encontró que las microempresas son las que enfrentan mayores restricciones de acceso al financiamiento bancario, por ejemplo: en 2018 sólo el 14.6% contaban con financiamiento; el 47.3% indicaron que la falta de historial crediticio fue la principal razón por la que no les otorgaron financiamiento. En los mapas de calor sobresale que el estado de Coahuila es donde las Pymes tienen menor acceso a créditos de la banca comercial con solo el 8.7%, mientras que Campeche, Guerrero y Puebla son los estados con mayor financiamiento con un 71.5%, 67.9% y 60.6%, respectivamente.

CONCLUSIONES: Existe una gran brecha en el acceso a financiamiento bancario entre las Mipymes y las grandes empresas y que las altas tasas de interés es la principal restricción de acceso al crédito.

PALABRAS CLAVE: Financiamiento bancario, Crecimiento económico, Acceso, Restricciones, Mipymes.

ABSTRACT

OBJECTIVE: Carry out a diagnosis of bank financing to contribute find solutions to the problem of access to financing.

MATERIAL AND METHOD: It is of a qualitative type with an exploratory scope and a non-experimental and cross-sectional research design. The technique was the collection of secondary data from ENAFIN 2018 and ENAPROCE 2018.

RESULTS: It was found that microenterprises are the ones that face the greatest restrictions in access to bank financing, for example: in 2018 only 14.6% had financing; 47.3% indicated that the lack of credit history was the main reason why they were not granted financing. In the heat maps, it stands out that the state of Coahuila is where SMEs have the least access to credit from commercial banks with only 8.7%, while Campeche, Guerrero, and Puebla are the states with the highest financing with 71.5%, 67.9%, and 60.6%, respectively.

CONCLUSIONS: There is a large gap in access to bank financing between MSMEs and large companies, and high-interest rates are the main restriction of access to credit.

KEYWORDS: Bank financing, Economic growth, Access, Restrictions, MSMEs.

Las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) son reconocidas como un componente esencial para el crecimiento económico y desarrollo social de los países. En México comprenden más del 99% de las empresas formales, generan alrededor del 68% de empleos y contribuyen con el 45% del PIB (INEGI, 2020).

Una de las principales barreras que impide mejorar la competitividad y afecta el crecimiento económico de las Mipymes es la falta de financiamiento y su alto costo. Asimismo, existe una gran evidencia empírica (Berger y Udell, 1998; Beck, et al., 2005; Beck y Demirgüç-Kunt, 2006; De Mel, et al., 2008; McKenzie y Woodruff, 2008; Martínez et al., 2019;) que demuestra que la falta de financiamiento afecta el crecimiento económico de las empresas y que las más afectadas son las microempresas. En 2019, el 11.4% de las microempresas obtuvieron un crédito, mientras que en las pequeñas y medianas fue el 25.7% y en las grandes empresas el 30.6% (INEGI, 2020).

Existen varios factores que limitan el acceso a créditos bancarios, los cuales se pueden clasificar en: a) los relacionados con la economía del país; b) los relacionados con el sistema bancario; y c) los relacionados con las características inherentes a las empresas. Por lo general, las Mipymes por sus características propias, tienen mayores restricciones para acceder a financiamiento bancarios que las grandes empresas.

Dada la trascendencia de este segmento empresarial para la economía de los países, es de gran relevancia encontrar soluciones a este problema de la falta de financiamiento y su alto costo. Hasta hoy, las grandes iniciativas de programas de apoyo, creados por los gobiernos y organismos de cooperación, aún son escasos, aislados y sus resultados no son los esperados.

Por lo tanto, el objetivo de esta investigación es realizar un diagnóstico del financiamiento bancario en México. Este estudio contribuye a proporcionar una perspectiva amplia sobre el contexto mexicano con el fin de mejorar las políticas públicas para mejorar la competitividad y crecimiento de las Mipymes.

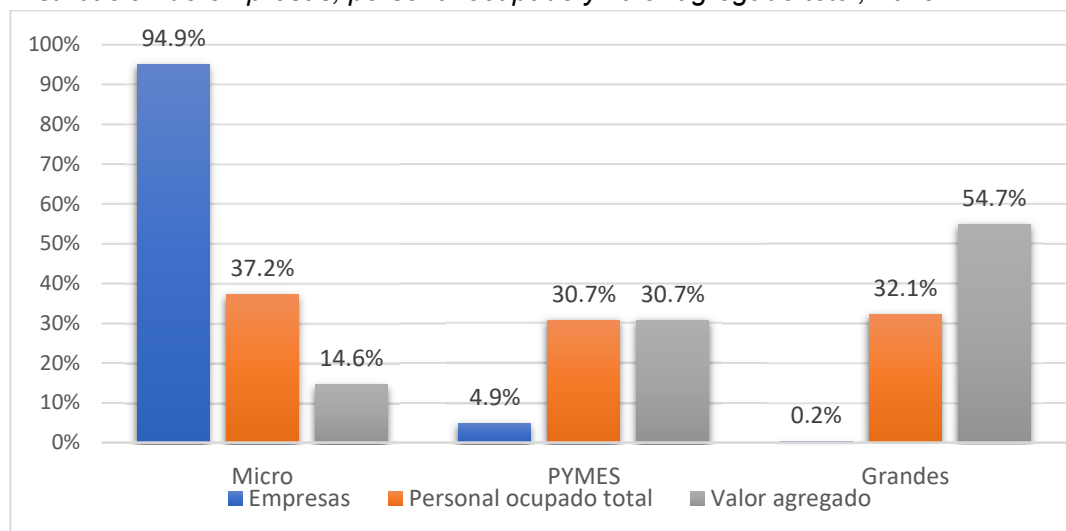
El resto del artículo está organizado de la siguiente manera, en la siguiente sección se presenta la revisión de la literatura sobre el financiamiento bancario; posteriormente, se describe la metodología utilizada con su respectivo objetivo general, enseguida se analizan los resultados y, por último, se presentan las principales conclusiones y algunas propuestas de esta investigación.

Contexto del financiamiento bancario

De acuerdo con datos del censo económico 2019 en México, los micronegocios son los establecimientos que predominan en cuanto a número, corresponden al 94.9% del total de las empresas, generan el 37.2% del total de los empleos y contribuyen con el 14.6% del valor agregado total. Por otro lado, las Pymes en su conjunto, representan el 4.9% del total de establecimientos del país, emplean al 30.7% del total del personal ocupado y aportan el 30.7% del total del valor agregado (INEGI, 2020).

Figura 1

Distribución de empresas, personal ocupado y valor agregado total, 2019



Nota. Elaboración propia con datos de censos económicos 2019, INEGI (2020).

No obstante, la importancia económica de las Mipymes, varios estudios indican que, tanto en países desarrollados como en desarrollo, las pequeñas empresas que tienen menos acceso a financiamiento externo están más restringidas en su crecimiento (Berger y Udell, 1998).

Beck et al. (2008; 2011) demostraron que las diferencias más significativas en el financiamiento bancario a las empresas, se encuentran entre los bancos de los países desarrollados y en desarrollo. Los bancos en los países en desarrollo tienden a no favorecer a las empresas pequeñas, les otorgan una menor proporción de préstamos de inversión, les cobran mayores comisiones, así como tasas de interés más altas, en comparación con las grandes empresas.

Demirgüç-Kunt, Love y Maksimovic (2006) demostraron que las empresas tienen más posibilidades de prosperar en países con mejor acceso a financiamiento externo y mejor

protección de los inversores, así como de constituirse como sociedades en países con sectores financieros desarrollados y sistemas legales eficientes, fuertes derechos de accionistas y acreedores, bajas tasas de impuestos corporativos y pocas cargas regulatorias porque enfrentan menores obstáculos financieros, legales y regulatorios para su desarrollo.

De acuerdo con De Mel et al. (2008) y McKenzie y Woodruff (2008) incrementar el acceso al financiamiento ha confirmado generar beneficios a las empresas sin importar su tamaño, sin embargo, el impacto normalmente es mayor en las empresas de menor tamaño.

Por otro lado, Beck et al. (2005) indican que las pequeñas y medianas empresas enfrentan mayores obstáculos de acceso al crédito y altos costos de financiamiento que las empresas grandes y que la magnitud del impacto de estos obstáculos en su crecimiento, está inversamente relacionada con el tamaño de la empresa, siendo las más pequeñas las que se ven constantemente más afectadas por estos factores.

En este sentido, Beck y Demirgüç-Kunt (2006) señalan que los estudios empíricos demuestran que el desarrollo financiero e institucional tiene un gran impacto en el crecimiento económico de las pequeñas y medianas empresas al disminuir las restricciones financieras y aumentar su acceso a fuentes formales de financiamiento. Esto también se refleja en los patrones de financiamiento, en comparación con las grandes empresas, las pequeñas financian una menor parte de su inversión y capital de trabajo con financiamiento bancario, mientras que financian una mayor parte con fuentes informales como prestamistas, familiares y amigos.

Por otro lado, Martínez et al. (2019) indican que numerosos trabajos han confirmado que las empresas más pequeñas presentan mayores restricciones de acceso al financiamiento externo con respecto a las grandes empresas, y estas limitaciones surgen principalmente por problemas de información asimétrica entre prestatarios y prestamistas

De acuerdo con datos de la Enterprise Surveys del Banco Mundial, alrededor del 27% de las empresas en América Latina y el Caribe consideran que el acceso a financiamiento es el obstáculo más importante para su crecimiento, cifra superior al promedio de los países participantes que indicaron dicha barrera con el 26.1%, mientras que en México es del 29.6% (World Bank, 2017). De acuerdo con la OCDE, a nivel internacional, el financiamiento empresarial otorgado a las Mipymes representa sólo el 40% en los países de economías de ingreso medio (OCDE, 2019).

Restricciones del financiamiento bancario

De acuerdo con Kumar et al. (2020) la estructura de capital de una empresa es el resultado de las condiciones del mercado, el racionamiento del financiamiento de los proveedores de fondos y la toma de decisiones financieras de la empresa. Los estudios sobre la estructura de capital de este segmento empresarial han cobrado gran relevancia en los años recientes por la importancia económica de estas empresas para los países y porque la mayoría de las investigaciones sobre estructura de capital se han realizado únicamente en grandes empresas.

Michaelas et al. (1999) indican que la estructura de capital de las pequeñas empresas depende del tiempo y de la industria, los coeficientes de endeudamiento promedio a corto plazo de las pequeñas y medianas empresas tienden a incrementar durante periodos de recesión económica y a disminuir a medida que mejoran las condiciones económicas en el mercado. Además, señalan que la respuesta racional de las pequeñas empresas es evitar el uso de financiamiento externo y depender más de las utilidades retenidas y del financiamiento bancario.

Por otro lado, Xiang et al. (2015) indican que la falta de éxito de obtención de financiamiento en el pasado sigue teniendo un impacto significativo y acumulativo en el comportamiento de búsqueda de financiamiento en el futuro. Esta situación y el racionamiento de capital comúnmente observado en este segmento de empresas, subestima el nivel real del problema, ya que muchos empresarios basados en sus malas experiencias, simplemente no buscan financiamiento porque predicen que serán rechazados.

El financiamiento bancario puede verse afectado por diversos factores, como las excesivas exigencias en materia de documentación, las demoras en procesos de evaluación, las altas garantías exigidas, las tasas elevadas de interés, el desconocimiento de los instrumentos y productos ofrecidos, el desinterés de algunas instituciones financieras, entre otras (Ferraz y Ramos, 2018).

Gómez et al. (2009) encontraron que las tasas de interés son la principal limitante al momento de solicitar un crédito bancario, seguido del exceso de trámites o la enorme cantidad de información requerida, comúnmente conocida como “burocracia bancaria” y en tercer lugar están las garantías que exige los bancos. Asimismo, las empresas maduras (más de diez años) y medianas, son más propensas a la aprobación de créditos.

Los requisitos para acceder a financiamiento externo representan por sí mismos obstáculos para las Mipymes, porque una gran cantidad de estas empresas se encuentran en la informalidad, es

decir, no tienen registro fiscal ni tampoco cuentan con garantías reales (Banco de México, 2015, citado en León y Saavedra, 2018).

De acuerdo con datos del Banco de México (2017), cuanto más pequeña es la empresa tienen que cubrir tasas de interés más altas, las microempresas tienen una tasa promedio ponderado de 14.5%, las pequeñas 12.2%, las medianas 10.8%, en contraste con las grandes empresas que cubren una tasa del 7.9%.

MATERIAL Y MÉTODO

La metodología utilizada en esta investigación es de tipo cualitativa, con un alcance exploratorio y un diseño de tipo no experimental. La técnica utilizada fue la recopilación de datos secundarios de la Encuesta Nacional de Financiamiento de las Empresas (ENAFIN) (2018), la cual fue realizada en conjunto entre la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), así como de la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las micro, pequeñas y medianas Empresas (ENAPROCE) 2018, realizada por el INEGI.

La población objetivo de la ENAFIN 2018, se integra por las empresas de México que cuentan con seis o más personas ocupadas (micro, pequeña, mediana y grande), correspondientes a los sectores de construcción, manufacturas, comercio y servicios privados no financieros, ubicadas en localidades con 50,000 o más habitantes (CNBV, 2019). La población objetivo de la ENAPROCE 2018 son las micro, pequeñas y medianas empresas de los sectores estratégicos de México (INEGI, 2019b).

El marco de muestreo para ENAFIN 2018 y ENAPROCE 2018 se integró por las empresas registradas en el Marco Estadístico Nacional de Unidades Económicas, el cual se alimenta por el Registro Estadístico de Negocios de México actualizado al tercer trimestre del 2017. El esquema de muestreo utilizado fue probabilístico y estratificado. El tamaño de la muestra calculado se realizó considerando un nivel de confianza del 95% (INEGI, 2019a; 2019b).

El tamaño de la muestra original para la ENAFIN 2018 fue de 4,188 empresas. La muestra final en las que recabó la información completa fue de 3,296 empresas, las cuales representan a un universo de 273,909 empresas (CNBV, 2019). El tamaño de la muestra total para la ENAPROCE 2018 es de 23,928 empresas (INEGI, 2019b).

La captación de la información fue directa de las empresas, mediante un cuestionario durante el periodo del 6 de agosto al 5 de octubre de 2018 para la ENAFIN 2018, mientras que para la

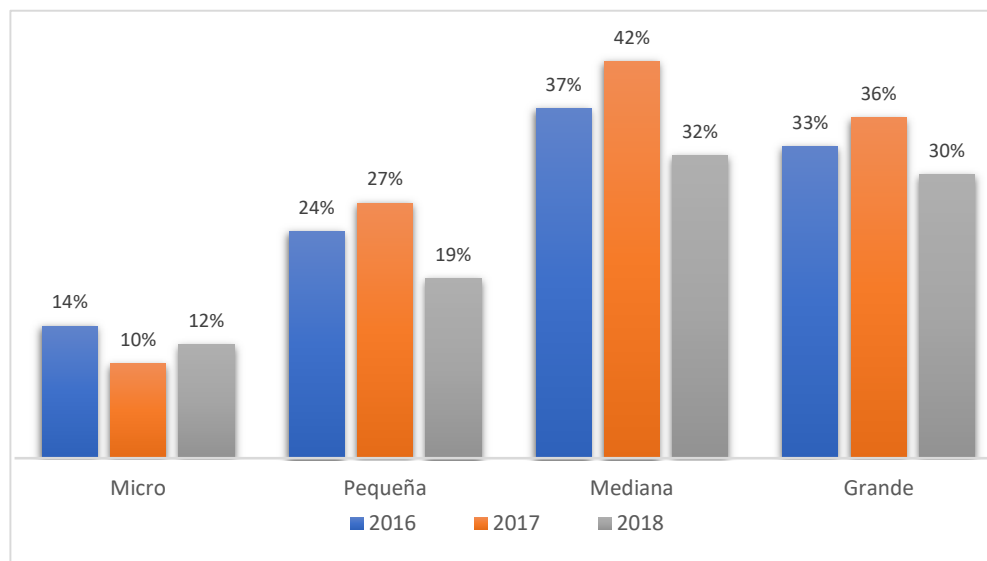
ENAPROCE 2018, fue del 1 de octubre al 30 de noviembre de 2018 (INEGI, 2019a; 2019b). Por este motivo, corresponde a un diseño de investigación transeccional o transversal, debido a que la recolección de los datos se realizó en un solo momento o en un tiempo único (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Una vez recabada la información, se procedió al análisis de datos con el objetivo de realizar un diagnóstico del financiamiento bancario en México.

RESULTADOS

De acuerdo con datos de la ENAFIN 2018, respecto a las solicitudes de crédito, en la Figura 2 se observa que la proporción de empresas que solicitaron financiamiento se redujo de manera general, entre 2016 y 2018. Asimismo, se confirma que los micronegocios son los que realizaron menos solicitudes de crédito, mientras que las medianas son las que hicieron más solicitudes de crédito.

Figura 2
Porcentaje de empresas que solicitaron crédito

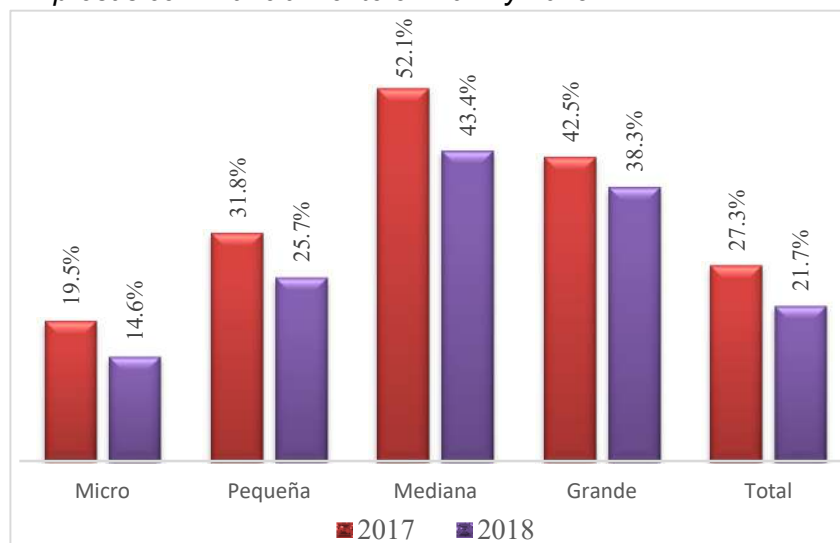


Nota. Elaboración propia con datos de ENAFIN 2018, CNBV (2019).

Respecto a las empresas que si les otorgaron financiamiento durante 2017 y 2018, en la Figura 3 destacan las microempresas con el menor porcentaje de financiamiento con un 19.5% y 14.6%, respectivamente; mientras que las medianas con un 52.1% y 43.4%, respectivamente. De manera general, se observa una ligera disminución de las empresas con financiamiento del 2017 al 2018.

Figura 3

Empresas con financiamiento en 2017 y 2018



Nota. Elaboración propia con datos de ENAFIN 2018, INEGI (2019).

En relación con las fuentes de financiamiento en 2018, en la Figura 4 sobresale que la banca comercial fue el principal canal por el que las empresas accedieron al crédito con el 75.4%. Los créditos otorgados por proveedores representaron la segunda fuente de financiamiento con 30.4% y en tercer lugar está el financiamiento con familiares y amigos con un 11.7%.

Figura 4

Fuentes de financiamiento en 2018

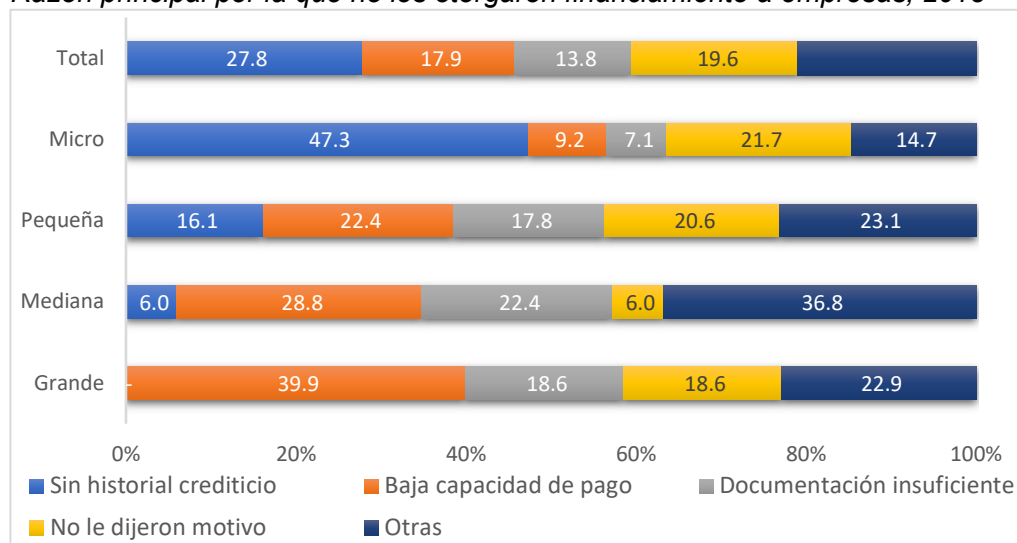


Nota. Los porcentajes no suman 100%, ya que las empresas podrían seleccionar más de una fuente. La opción "Otras" incluye: Banca de desarrollo, Programas de gobierno y Financiamiento colectivo. ENAFIN 2018, INEGI (2019).

Por otro lado, en la Figura 5 se muestra que en general, el 27.8% de las empresas a las que se les rechazó un crédito en 2018, indicaron que la falta de historial crediticio fue la principal razón por la que no les otorgaron financiamiento; la misma razón también fue la principal que señalaron los micronegocios con un 47.3%. Por el contrario, el 51.2% de las Pymes señalaron, que el motivo más importante por el que no recibieron financiamiento fue por la baja capacidad de pago.

Figura 5

Razón principal por la que no les otorgaron financiamiento a empresas, 2018

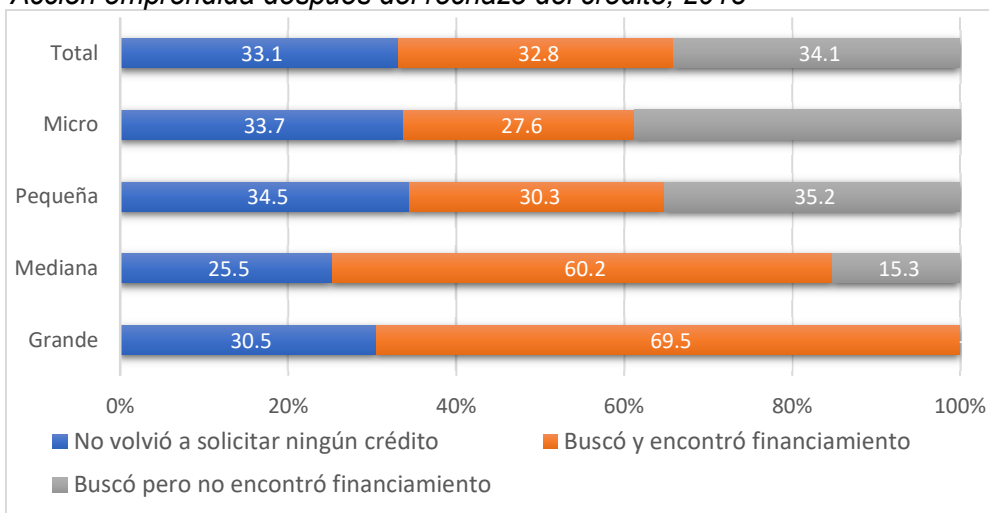


Nota. La opción "Otras" incluye: No pudo comprobar ingresos, sin garantía o aval, mal historial crediticio y sobreendeudamiento. Elaboración propia con datos de ENAFIN 2018, INEGI (2019).

Ahora bien, de las solicitudes de crédito rechazadas, en la Figura 6 se destaca que el 33.1% de las empresas no volvió a solicitar ningún crédito bancario.

Figura 6

Acción emprendida después del rechazo del crédito, 2018

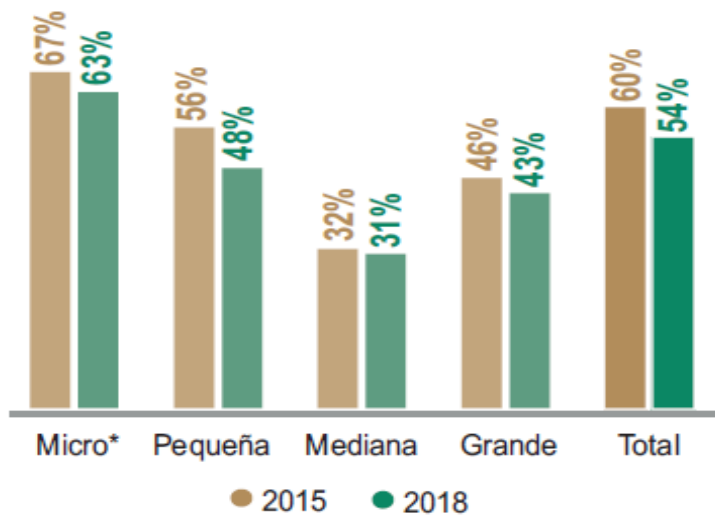


Nota. Elaboración propia con datos de ENAFIN 2018, INEGI (2019).

En la Figura 7, se muestra que el 54% de las empresas nunca han solicitado u obtenido financiamiento desde el inicio de sus operaciones, cifra inferior al 60% reportado en 2015. Nuevamente, las microempresas son las más afectadas, el 63% nunca han tenido o solicitado financiamiento, en contraste con el 31% de las medianas empresas y el 43% de las grandes.

Figura 7

Empresas que desde su inicio de operaciones nunca han solicitado o tenido financiamiento

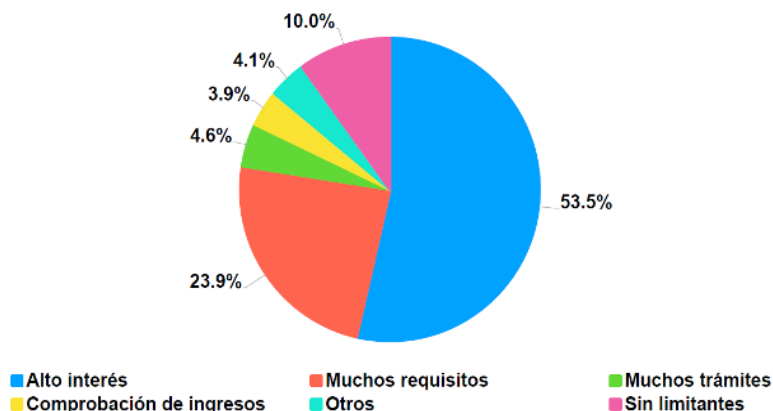


Nota. ENAFIN 2018, CNBV (2019).

En este sentido, en la Figura 8 se muestran los principales factores que las empresas señalaron como limitantes del acceso al crédito, de las cuales destaca dos: el “alto interés” con un 53.5%, seguido de los que indicaron “muchos requisitos” con un 23.9%.

Figura 8

Principal limitante del acceso al financiamiento, 2018



Nota. ENAFIN 2018, INEGI (2019).

Posterior al diagnóstico anterior, con base en los resultados de la ENAPROCE 2018, se analizó el número de Pymes con acceso a financiamiento del sistema financiero formal y de la banca comercial en 2017 por sectores estratégicos, para cada una de las entidades federativas y se

realizaron dos mapas de calor, con base en el Sistema de Información Geográfica de software libre y de código abierto, denominado Quantum GIS (QGIS).

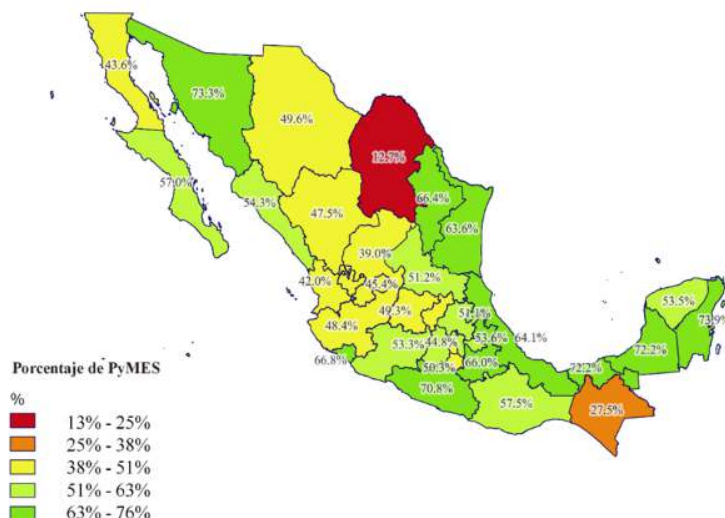
Cada mapa de calor está dividido en cinco intervalos iguales, donde se caracterizan de color rojo los Estados donde este segmento de empresas tiene un menor porcentaje de financiamiento al sistema financiero formal y a la banca comercial; de color amarillo las que tienen mediano acceso y finalmente de verde, las que cuentan con mayor acceso.

En el mapa de calor de la Figura 9, se representan los porcentajes de las Pymes que tuvieron en 2017 financiamiento con el sistema financiero formal por entidad federativa. El estado de Coahuila de Zaragoza se representa en color rojo, puesto que solo el 12.7% de estas empresas tuvieron acceso al sistema financiero formal, siendo éste el Estado con menor acceso a esta fuente. El estado de Chipas representado en color naranja, es el segundo estado con menor acceso a esta fuente con un 27.5%.

Los Estados donde tienen un mayor acceso al sistema financiero formal, representados de color verde en el mapa de calor son 10, entre los que destacan: Tabasco con un 72.2%, Quintana Roo con un 73.9%, Sonora con un 73.3%, Campeche con un 72.2% y Colima con un 66.8%. El intervalo donde se concentran más estados en esta fuente de financiamiento es entre el 38%-51%, representados en color amarillo 11 Estados.

Figura 9

Mapa de calor del % de Pymes con financiamiento del sistema financiero formal, 2017



Nota. Elaboración propia con base en los datos de ENAPROCE, 2018 (INEGI, 2019b).

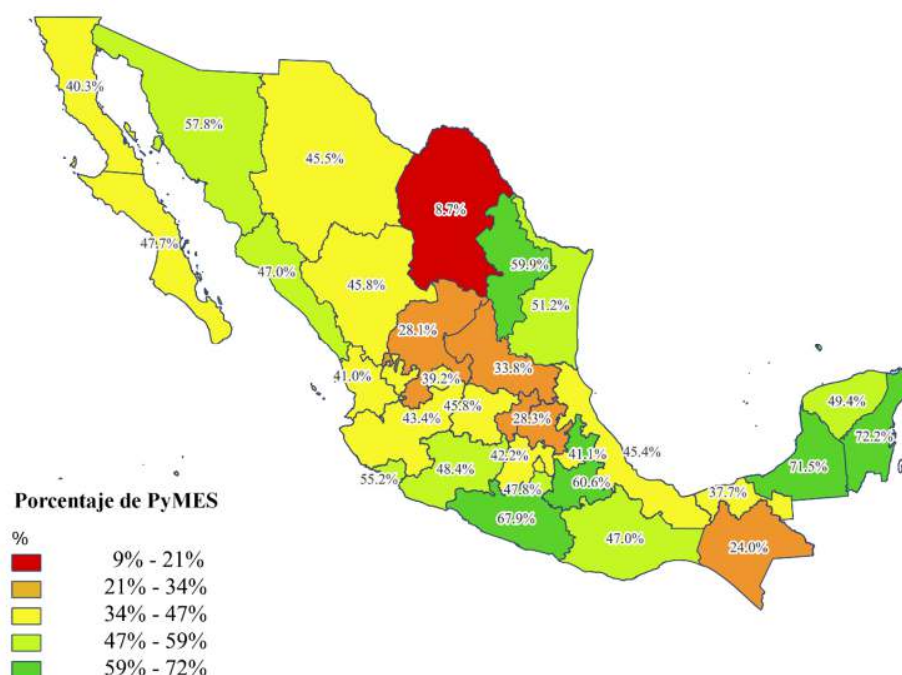
Ahora bien, siendo más específicos, en el mapa de calor de la Figura 10 se representan los porcentajes de las Pymes que tuvieron en 2017 financiamiento de la banca comercial por entidad federativa. El estado de Coahuila de Zaragoza, se representa en color rojo, por ser el Estado donde estas empresas tienen menor acceso a créditos de la banca comercial con solo el 8.7%.

Los Estados representados en color naranja también mostraron un bajo acceso a créditos de la banca comercial, dentro de esta categoría se encuentran Chiapas, Zacatecas, Hidalgo, Querétaro y San Luis Potosí, los cuales tuvieron un acceso entre el 21% al 34%, (Figura 10).

Los Estados donde cuentan con mayor financiamiento de la banca comercial, representados en color verde en el mapa de calor, son: Campeche con 71.5%, Guerrero con 67.9%, Puebla con 60.6% y Nuevo León con 59.9%. El intervalo donde se concentran más Estados en esta fuente de financiamiento es entre el 34%-47%, representados en color amarillo 15 Estados.

Figura 10

Mapa de calor del % de Pymes con financiamiento de la banca comercial, 2017



Nota. Elaboración propia con base en los datos de ENAPROCE, 2018 (INEGI, 2019b).

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

Las Mipymes son reconocidas como un componente clave en el crecimiento económico de los países de América Latina, debido a que son grandes aportadores al PIB nacional y porque son la principal fuente de puestos de trabajo, generan en promedio el 61% de los empleos. En México, este segmento de empresas contribuye con alrededor del 45% del PIB y crean aproximadamente el 68% de empleos.

No obstante, la importancia económica de estas empresas, los resultados indican que existe una gran brecha en el acceso a financiamiento bancario entre las Mipymes y las grandes empresas. La proporción de este segmento empresarial que recurre a créditos bancarios es inferior al de las grandes empresas, esto se origina porque la banca comercial exige garantías más altas, así como les cobra tasas de interés más altas que a las grandes empresas.

A pesar de los esfuerzos realizados en México, la proporción de empresas que tienen acceso a financiamiento bancario es bajo, en comparación con la mayoría de los países del mundo y las empresas que presentan más esta restricción son las microempresas. Además, la falta de financiamiento es uno de los principales problemas que dificultan el crecimiento económico de este segmento de empresas, lo que ocasiona una alta mortalidad empresarial.

En este sentido, las Mipymes que desde el inicio de sus operaciones nunca han solicitado o tenido financiamiento señalaron como la principal limitante del acceso al crédito, el “alto interés” con un 53.5%, esta situación confirma que el alto costo del financiamiento son uno de los principales obstáculos para no acceder al financiamiento externo.

Este contexto, afecta mucho más a las microempresas porque en 2018 sólo un 14.6% de estas empresas contaban con financiamiento y mientras más pequeñas son las empresas es más común que la falta de financiamiento y su alto costo obstaculice su crecimiento económico.

Por estos motivos, un reto importante para los actores involucrados es comprender que este tipo de empresas tienen estructuras muy diferentes a las grandes empresas, por lo que las fuentes de financiamiento para capitalizar este tipo de negocios deben ser más accesibles y con mecanismos especiales a dicho sector empresarial.

En este tenor, es claro que la penetración del financiamiento empresarial en México es un reto que se debe atender con urgencia. Por lo tanto, se recomienda que el sistema bancario, el sector gubernamental y la academia colaboren para realizar campañas focalizadas de capacitación sobre educación financiera a los gerentes y propietarios de las micro y pequeñas empresas.

En futuras investigaciones, se recomienda que se determinen las principales restricciones del financiamiento bancario a este segmento empresarial por cada sector económico de México, estos estudios serían un valioso insumo para diseñar programas públicos que contribuyan aminorar estos problemas de forma prioritaria. También se recomienda otro estudio longitudinal, donde a un grupo de empresas se les proporcione una capacitación intensa y constante sobre educación financiera, para posteriormente comparar con otro grupo de empresas que no reciban esta capacitación y determinar el impacto en las decisiones de financiamiento de las empresas estudiadas.

REFERENCIAS

- Banco de México. (2017). Indicadores básicos de créditos a las pequeñas y medianas empresas (PYMES). <http://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/rib-creditos-a-pymes/%7B6F30DAE4-E446-DE94-8A66-84CB2E2E0F54%7D.pdf>
- Beck, T. y Demirgüç-Kunt, A. (2006). Small and medium-size enterprises: Access to finance as a growth constraint. *Journal of Banking & finance*, 30(11), 2931-2943. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2006.05.009>
- Beck, T., Demirgüç-Kunt, A. y Maksimovic, V. (2005). Financial and legal constraints to growth: does firm size matter? *The Journal of Finance*, 60(1), 137-177. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6261.2005.00727.x>
- Beck, T., Demirgüç-Kunt, A. y Martínez-Pería, M. S. (2008). Bank financing for SMEs around the world: Drivers, obstacles, business models, and lending practices. *The World Bank. Policy Research Working Paper* 4785. <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/6315/WPS4785.pdf>
- Beck, T., Demirgüç-Kunt, A. y Martínez-Pería, M. S. (2011). Bank financing for SMEs: Evidence across countries and bank ownership types. *Journal of Financial Services Research*, 39(1-2), 35-54. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10693-010-0085-4>
- Berger, A. N. y Udell, G. F. (1998). The economics of small business finance: The roles of private equity and debt markets in the financial growth cycle. *Journal of banking & finance*, 22(6-8), 613-673. [https://doi.org/10.1016/S0378-4266\(98\)00038-7](https://doi.org/10.1016/S0378-4266(98)00038-7)
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores, CNBV. (2019). *Encuesta Nacional de Financiamiento de las Empresas (ENAFIN), Reporte de Resultados 2018*. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/498792/REPORTE_ENAFIN2018.pdf
- De Mel, S., McKenzie, D. y Woodruff, C. (2008). Returns to capital in microenterprises: evidence from a field experiment. *The Quarterly Journal of Economics*, 123(4), 1329-1372. https://www.jstor.org/stable/pdf/40506211.pdf?casa_token=siT1Ko5I188AAAAA:jOuvsh9ZfxrjBudH0cFxLBbfeqgdP-jP20oipwkKjFvIavPB6vxM1H1oRTT39CQqqQaJZqgdE2HxIR69wKQI4SGUFvdVbULd_QYxi7fRGoZOFL0zMk4I
- Demirgüç-Kunt, A., Love, I. & Maksimovic, V. (2006). Business environment and the incorporation decision. *Journal of Banking & Finance*, 30(11), 2967-2993. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2006.05.007>

- Ferraz, J. C. y Ramos, L. (2018). *Inclusión Financiera para la inserción productiva de las empresas de menor tamaño en América Latina. Innovaciones, factores determinantes y prácticas de las instituciones financieras de desarrollo* (Informe CEPAL - Serie Financiamiento para el Desarrollo No. 267). https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44245/S1800956_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez, A., García, D. y Marín, S. (2009). Restricciones a la financiación de las PYME en México: una aproximación empírica. *Análisis Económico*, XXIV(57), 217-238. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41312227011>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill Education.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2019a). *Encuesta Nacional de Financiamiento de las Empresas 2018 (ENAFIN 2018)*. <https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enafin/2018/doc/ENAFIN2018Pres.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2019b). *Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas 2018 (ENAPROCE 2018)*. <https://www.inegi.org.mx/programas/enaproce/2018/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2020). *Resultados definitivos. Censos Económicos 2019*. <https://www.inegi.org.mx/programas/ce/2019/default.html#Documentacion>
- Kumar, S., Sureka, R. y Colombage, S. (2020). Capital structure of SMEs: a systematic literature review and bibliometric analysis. *Management Review Quarterly*, 70, 535–565. <https://doi.org/10.1007/s11301-019-00175-4>
- León, E. L. y Saavedra, M. L. (2018). Fuentes de Financiamiento para las MIPYME en México. *Ciencia Administrativa* (1), 159-175. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2018/11/16CA201801.pdf>
- Martínez, L. B., Scherger, V. & Guercio, M. B. (2019). SMEs capital structure: Trade-off or pecking order theory: A systematic review. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 26(1), 105-132. <https://doi.org/10.1108/JSBED-12-2017-0387>
- McKenzie, D., y Woodruff, C. (2008). Experimental evidence on returns to capital and access to finance in Mexico. *The World Bank Economic Review*, 22(3), 457-482. <https://doi.org/10.1093/wber/lhn017>
- Michaelas, N., Chittenden, F. y Poutziouris, P. (1999) Financial policy and capital structure choice in UK SMEs: Empirical evidence from company panel data. *Small Business Economics*, 12(2), 113-130. <https://doi.org/10.1023/A:1008010724051>
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos, OCDE. (2019). *Financing SMEs and Entrepreneurs 2019: An OECD Scoreboard*. https://www.oecd-ilibrary.org/industry-and-services/financing-smes-and-entrepreneurs-2019_fin_sme_ent-2019-en
- World Bank. (2017). *Enterprise Surveys, Finance*. <https://www.enterprisesurveys.org/en/data/exploretopics/finance>
- Xiang, D., Worthington, A. C. y Higgs, H. (2015). Discouraged finance seekers: An analysis of Australian small and medium-sized enterprises. *International Small Business Journal*, 33(7), 689-707. <https://doi.org/10.1177/0266242613516138>

**Análisis del Proceso de la Planificación Estratégica de una
Institución Bancaria Colombiana.**

**Analysis of the Strategic Planning Process in a
Colombian Banking Institution.**

Giraldo Gómez, Julián David*, García-Muñoz Aparicio, Cecilia**

*Candidato a Doctorado en Ciencias Económicas y Administrativas. Magíster en Administración Económica y Financiera. Corporación Universitaria Remington, Colombia. Email: juliodavidg@hotmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2296-6108>.

**Doctora en Ciencias Económico Administrativas. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, División Académica de Ciencias Económico Administrativas. Email: 1999flamingos@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5316-8630>.

Correo para recibir correspondencia:

Cecilia García-Muñoz Aparicio
1999flamingos@gmail.com

RESUMEN

OBJETIVO: Demostrar cómo está relacionada la estrategia corporativa de la institución bancaria, el mercado y sus *stakeholders* para obtener una visión académica.

MATERIAL Y MÉTODO: El diseño de la investigación es de tipo exploratorio descriptivo y documental, debido a que la recolección de la información se realizó a través de fuentes secundarias como documentos oficiales y artículos científicos para observar el funcionamiento del Banco de Occidente, una de las instituciones financieras más importantes en Colombia formado por inversionistas y una amplia gama de productos y servicios financieros. Esta empresa ha desarrollado diferentes tipos de planeaciones estratégicas interesantes durante su trayectoria, con el fin de estar vigente en el mercado de acuerdo con los cambios del entorno, y realizando vigilancia tecnológica permanente.

RESULTADOS: Se realizó un análisis de lineamientos estratégicos en los cuales se muestra la forma en que la institución lleva a cabo la planeación financiera.

CONCLUSIONES: se demuestra la postura del objeto de estudio hacia el medio ambiente, aspectos sociales y económicos que implican a las partes interesadas.

PALABRAS CLAVE: Banco, Estrategia, Estructura, Planificación estratégica, Partes interesadas.

ABSTRACT

OBJECTIVE: To demonstrate how the corporate strategy of the banking institution is related to the market and its *stakeholders* in order to obtain an academic vision.

MATERIAL AND METHOD: The research design is of a descriptive and documentary exploratory type, due to the fact that the collection of information was done through secondary sources such as official documents and scientific articles to observe the operation of Banco de Occidente, one of the most important financial institutions in Colombia formed by investors and a wide range of financial products and services. This company has developed different types of interesting strategic planning during its trajectory, in order to be current in the market according to the changes of the environment, and carrying out permanent technological surveillance.

RESULTS: An analysis of strategic guidelines was carried out, showing the way in which the institution carries out financial planning.

CONCLUSIONS: The position of the object of study towards the environment, social and economic aspects involving stakeholders is demonstrated.

KEYWORDS: Bank, Strategy, Structure, Strategic planning, Stakeholders.

El sector financiero colombiano hoy presenta algunos de los retos y grandes desafíos a través de un proceso de modernización tecnológica en época de pandemia, debido a que, en los últimos meses, se ha generado que las instituciones cuenten con la capacidad y necesidad de realizar la prestación de servicios y donde la competencia cada vez es más exigente. Bajo el escenario de la globalización, ha generado que las empresas deban realizar un proceso de revisión a su planificación estratégica, de acuerdo con los cambios constantes que se presentan en diferentes tipos de negocio.

En este caso, Banco de Occidente S.A. ha trabajado continuamente en una serie de procesos investigativos, para lograr la efectividad en los servicios financieros y lograr su misión, la cual es, ser la mejor entidad financiera del país. Todo esto basado en una constante revisión y ajustes a su planificación estratégica.

El objetivo de la investigación es, enseñar cómo está relacionada la estrategia corporativa de la institución, el mercado y sus *stakeholders*, a través de un análisis cualitativo, y obtener una visión académica.

A través de la planificación estratégica, las compañías pueden desarrollar ventajas competitivas y ser sostenibles a través del tiempo, cuya finalidad es instaurar la creación del conocimiento y que se transfiera a las diferentes áreas funcionales de la organización, hacia los *stakeholders*. Así, se solicita que exista un compromiso por parte de la gerencia de la organización en la búsqueda de su continuidad en el mercado, dirigiendo sus esfuerzos hacia el crecimiento y expansión, lo cual se logra definiendo un plan de acción, estrategias, recursos asignados y responsables (Aguilar, 2000). También, como disciplina académica, se orienta a facilitar la comprensión del ambiente donde se desarrolla la actividad empresarial y mejorar la actuación de las empresas con los recursos humanos encargados de tomar decisiones y que posean el conocimiento sobre el tipo de estrategia que se utilizará y cómo se adecuará con diferentes alternativas que se irán presentando en el mercado (Contreras, 2013; Mata, 2007).

Anteriormente, la gestión empresarial se consideraba para el desarrollo de planes estratégicos y la organización se posicionaba por un largo tiempo, mientras que la nueva perspectiva se centra en el futuro, concentrándose en la parte predictiva, por lo cual la prospectiva desarrolla mejores estrategias (Calapiña, Chuquilla y Toapanta, 2019).

La estrategia siempre será el englobe de los objetivos, propósitos, metas, políticas, planes, programas que la empresa posee definidos de forma previa, buscando forjar un camino hacia el

futuro sin descuidar las condiciones del presente, donde se requiere la concesión de recursos y diseño de estructuras. A través de la definición de objetivos, investigación, identificación de los riesgos, programación, asignación de tareas y recursos útiles, se implementará la estrategia (Asana Team, 2023).

En Colombia, se observan programas para el interior de la empresa, como la innovación de empresas externas a las mismas, fundaciones, institutos o confederaciones, ayuda a empresas sin fines de lucro contemporáneas; la colaboración en programas liderados por el grupo y por último, en proyectos gubernamentales como los del sector financiero y el gremio financiero más representativo del sector colombiano, sin ánimo de lucro, constituido por la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (Asobancaria) (Asobancaria, 2022; Azuero, García y Betancourt, 2016).

El Banco de Occidente fundado en 1965 surge en Cali, Colombia, para el crecimiento del país, forma parte del Grupo Aval, Acciones y Valores con filiales en Barbados y Panamá, posee más de 180 oficinas con presencia en 69 ciudades, 200 sucursales, con centros de recaudos y pagos y 3200 cajeros. En la institución, los clientes acceden a diferentes tipos de productos y servicios como: pagos en caja personales, de terceros, cheques, impuestos, dividendos del Grupo Aval y Ecopetrol, y servicios como atención a los clientes por cualquier tipo de problema, otorgamiento de créditos, aperturas y cierres de cuenta, certificado de depósito a término, actualización de datos, transferencias, entre otros (Banco de Occidente, 2019, 2020). En el año 2021, se creó la Dirección de Sostenibilidad con cuatro bases, como son: la responsabilidad de la organización, mejora de los recursos humanos tanto en regiones y el país, atención al medio ambiente y el desarrollo en los negocios, y en el año 2022, el banco se adhirió al pacto global como iniciativa de las Naciones Unidas (Banco de Occidente, 2022).

El Banco de Occidente, aporta al sector financiero como al crecimiento económico del país, a través de su portafolio de productos y servicios, buscando generar valor como la atención y el servicio al cliente. Dentro de sus políticas, se generan planes de incentivos, procesos de formación, desarrollo de competencias y su política de responsabilidad social empresarial.

MATERIAL Y MÉTODO

Se realizó una investigación de tipo exploratorio, descriptivo, cualitativo con fuentes secundarias, en la cual el investigador introduce y recopila información de acuerdo a su realidad interactuando con todos los actores, datos cualitativos y narrativas tanto escritas como verbales, visualizando el panorama para llegar a un resultado (Hernández y Mendoza, 2018).

El primer paso fue la recopilación de información de la institución financiera, revisar sus procedimientos, observar sus productos y servicios, la forma en que trabajan los empleados bancarios, el trato a los clientes, utilizado una metodología de tipo deductivo-inductivo para analizar y razonar y así lograr conclusiones generales a partir de los antecedentes en particular, con base en la observación, así como en la experimentación de acciones, para obtener información teórica y finalmente, realizar el análisis.

RESULTADOS

En la etapa de la formulación de la planificación estratégica de Banco de Occidente, después de validar los ambientes interno y externo de la empresa, se analizaron la misión, visión, metas, objetivos y estrategias, tomando en cuenta los recursos asignados y el mercado al cual está enfocado para asegurar su existencia a futuro y mitigar los riesgos con una correcta planeación estratégica.

En el año 2014, El Banco de Occidente inició un proceso de cambio de su estrategia corporativa redefiniendo sus segmentos CORE (negocio de tipo bancario **que procesa transacciones bancarias y otros registros financieros**), para ser rentable en el sistema financiero colombiano mejorando su posición. Se definieron cinco pilares: estrategia, gente, metodología, capacidades y métricas, buscando optimizar recursos y procesos y lograr ser la tercera entidad financiera sostenible más importante del país, comprometida con el medio ambiente (Banco de Occidente, 2019).

La Tabla 1, muestra la misión, visión, estrategia de negocio, objetivos estratégicos y la estrategia llamada MEGA del Banco de Occidente:

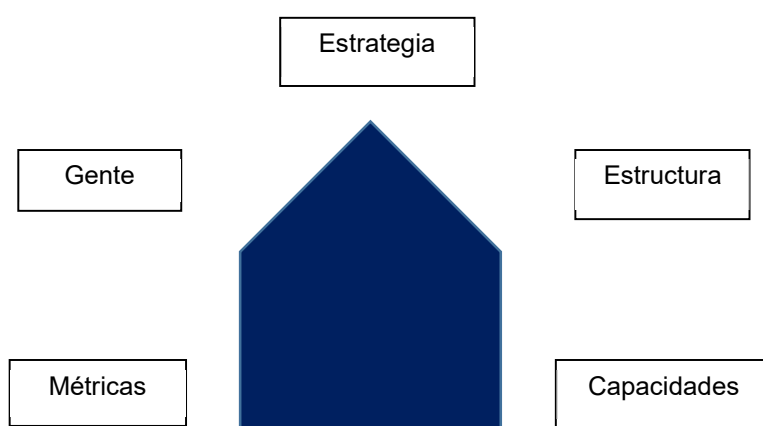
Tabla 1
Filosofía del Banco de Occidente

Misión	Visión	Estrategia de negocio	Objetivos Estratégicos
Líder en la prestación de servicios financieros, de transacciones y medios de pago, asegurando la satisfacción de las necesidades de los clientes, la máxima rentabilidad para sus accionistas, el desarrollo integral del equipo humano y la contribución al bienestar de la comunidad.	Ser la mejor entidad financiera del país.	La estrategia corporativa del banco, está enfocada en segmentos CORE (entidades territoriales, empresas emergentes, institucional y vidas conscientious), definiendo una propuesta de valor para cada uno y fijando una estrategia MEGA.	• Crecimiento rentable en participación de mercado en cartera, con calidad y riesgo controlado. • Crecimiento rentable en participación de mercado en captaciones de bajo costo • Desarrollo de nuevos negocios • Eficiencia en el servicio con calidad. • Tecnología operativa en la eficiencia en costos.

Nota. Elaboración con base en Banco de Occidente (2017); Banco de Occidente (2018); Banco de Occidente (2019).

En esta Tabla, se observa que la institución realizó una estrategia MEGA con pilares en: Estrategia, Métrica, Capacidades y Gente, pretendiendo que para el año 2024 se adquirieran el 15% de utilidades del sistema colombiano bancario. Dicha estrategia se basó en un proceso de transformación, basado en un pentágono de cinco vértices, donde se resume dicha planificación estratégica de Banco de Occidente (2015).

Figura 1
MEGA Banco de Occidente



Nota. Elaboración propia, con base en el Banco de Occidente (2015).

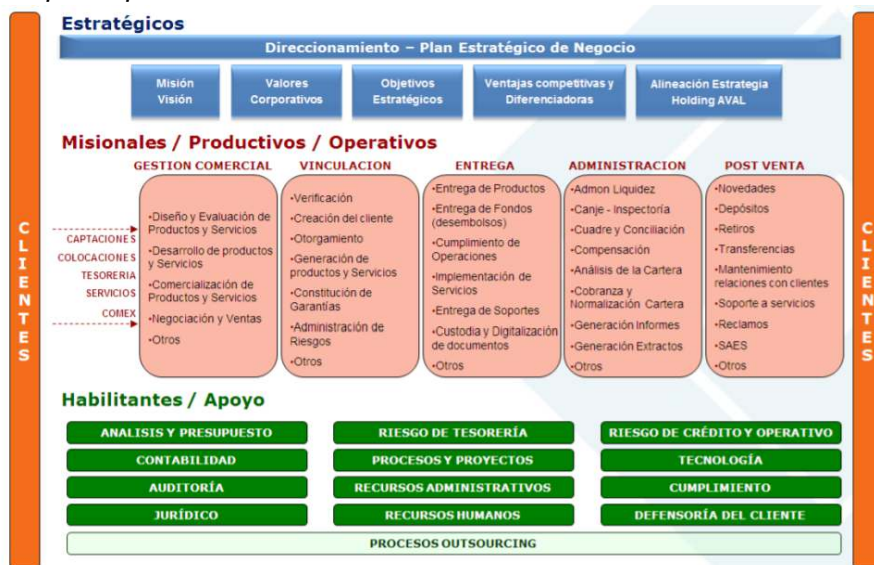
En la Figura 1, se encuentra el vértice de Estrategia, la cual define la segmentación del mercado y fija una meta, redefiniendo un organigrama como es la Estructura, más flexible, enfocado a diversos segmentos de mercado con derecho de tomar decisiones, que permitan fortalecer un comportamiento que genere solidez a la hora de proceder, y el último vértice, se compone por personas que difundan paradigmas y adopten modelos mentales que beneficien el proceso estratégico (Monroy y Porras, 2019; Banco de Occidente, 2014).

Para realizar una gestión de recursos, procesos y sistemas, la institución contempló un diseño con recursos económicos y humanos, para llevar a cabo sistema de gestión de planeación estratégica, generando decisiones enfocadas al mercado para lograr la sustentabilidad. En los procesos operativos, se definen tareas y responsabilidades de cada una de las partes involucradas para obtener los resultados esperados, mientras que, en los procesos de apoyo, se investiga el talento humano, para demostrar compromiso y brindar el apoyo necesario diferentes actividades de la planificación estratégica, redefiniéndose en las siguientes etapas:

1. Diagnóstico: Fase en la cual se comprende la situación actual de la institución en los ámbitos internos y externos, a través de ENSI (Encuesta aplicada a clientes internos) y ENSE (Encuesta aplicada a clientes externos) identificando las principales debilidades y fortalezas que posee la organización, analizando el contexto en oportunidades y amenazas.
2. Planificación: Organización de esfuerzos y recursos dentro de la institución, identificando procesos y partes interesadas para elaborar planes y estrategias.
3. Seguimiento y medición: Vigilar la práctica de las estrategias y en caso de requerir cambios, realizarlos con medidas previas de evaluación de metas.
4. Revisión y mejora: Análisis de los resultados logrados para tomar decisiones con la finalidad de trabajar con mejora continua y acciones correctivas y preventivas (Torres, Vázquez y Luna, 2011).

En la implementación de planificación estratégica del Banco, se definieron los componentes de la alta dirección para tomar decisiones y colocar en acción las estrategias. En el año 2016, la institución realizó una nueva estrategia corporativa, divulgándola a todos los niveles de la compañía, para que los empleados y la sociedad en general la conocieran, así como sus siguientes modificaciones. En la Figura 2, se observan los procesos del Banco con forma de mapa, como herramientas que permiten la visualización de la relación entre áreas y procesos con la implementación de la estrategia corporativa.

Figura 2
Mapa de procesos Banco de Occidente



Nota. Pedroza (2018).

En la Figura anterior, se identifican los procesos estratégicos misionales y habilitantes orientados y enfocados a los clientes. Los procesos estratégicos direccionan al Banco, así como son: plan estratégico, procesos misionales, productivos y operativos para ofertar productos y servicios que satisfagan a los clientes, como servicios de administración y gestión comercial, entrega de productos y postventa, mientras que los procesos habilitantes, complementan tanto la gestión operativa como la administrativa en el funcionamiento de la institución. Así, con procesos complementarios como el *outsourcing*, se logra un buen desempeño de la gestión operativa y administrativa (ISOtools Excellence, 2018).

La Tabla 2, muestra el impacto en las partes interesadas (stakeholders) con el proceso de Planificación Estratégica del Banco de Occidente.

Tabla 2
Impacto en las partes interesadas del Banco de Occidente

Parte interesada	Impactos
Empleados	Desarrollo de una cultura de valores y compromiso compartidos entre los trabajadores para el desempeño de funciones como el apoyo a las actividades del voluntariado. Equidad en las oportunidades ofrecidas para todos sus miembros, lo cual impacta en el equilibrio de la organización y el desempeño profesional con prestaciones sociales, vinculación, beneficios como patrocinio en la educación, ayuda en la adquisición de vivienda, logrando un empleo de calidad que logra que el empleado permanezca en la institución.
Proveedores	Importancia de vincular a los proveedores con la organización para que éstos sean responsables con las políticas de la misma, comprobando que ejecuten su trabajo con los costos y calidad prometidos para que generen un valor compartido.
Medio Ambiente	Se refiere a una política del medio ambiente con gestión de los riesgos y los impactos directos, variables ambientales y la ecoeficiencia. El Banco de Occidente cuenta con sistemas de valoración del medio ambiente con compromiso con la sostenibilidad y así mejorar la calidad de vida de comunidades, cuidando los recursos naturales como el agua, la ecoeficiencia de la energía (Banco de Occidente, 2020a).
Comunidad	Trabajar con comunidades a través de las fundaciones. Ha colaborado más de 30 años, con su programa de sostenibilidad insignia llamado Planeta Azul, contribuyendo con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) al bienestar y desarrollo y mejora de la niñez en Colombia (UNICEF, 2022).
Clientes	Brindar siempre un acompañamiento y asesoría al cliente en el uso de los productos financieros, generando inclusión financiera a más empresas y personas que requieran el uso de los canales del banco. Fortalecer las relaciones con los clientes para que sean aliados estratégicos en procesos de expansión y crecimiento.
Entes de Control	Generación de sinergia y de trabajo conjunto para dar respuesta a operaciones sospechosas de clientes o usuarios con los productos del banco, donde se apoye la función de prevenir contingencias y brindar información que requieran las entidades competentes sobre algún cliente donde se garantice la transparencia y la reserva bancaria.
Accionistas	Al impulsar iniciativas para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se genera una buena reputación en el medio del banco y permite la estabilidad del negocio a largo plazo, donde será posible obtener nuevos clientes.

Nota. Elaboración propia, con base en Banco de Occidente (2020, 2020^a); Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [UNICEF], (2022).

Como se mencionó en la Tabla 2, se aprecia el impacto en las partes interesadas del Banco en la búsqueda de un nuevo posicionamiento de la organización en el sistema financiero colombiano.

Tabla 3
Expectativas de los grupos de interés

Grupo	Expectativa
Cientes	Obtener información de primera mano sobre el portafolio de los negocios del banco, esperando productos y servicios que protejan al consumidor, inclusión financiera y disminución de los riesgos del lavado de dinero y violencia. Priorizar el bienestar y la experiencia del cliente. Sostenibilidad. Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), buenas prácticas del Protocolo Verde de Asobancaria, Principio de Ecuador y los Principios de Inversión Responsable del PRI, a la cual está adherida a la Fiduciaria de Occidente.
Empleados	Obtención de estabilidad y un ambiente de trabajo en condiciones adecuadas que promuevan su desempeño y crecimiento en la Institución. Además, que los lineamientos de la planificación estratégica: buenas prácticas laborales con relación a la selección, la retención y desarrollo del equipo y la transversalización de estas prácticas con filiales.
Accionistas	Involucramiento con la gestión del Banco, necesario por el gran poder de decisión que poseen según su participación accionaria, buscando siempre que la empresa sea sostenible y rentable en el tiempo, garantizando su permanencia y crecimiento. Negocios sostenibles, para el desarrollo e inversión para la transformación.
Proveedores	Prácticas sostenibles dentro de la cadena de valor del prototipo de negocio, con una relación de confianza positiva para clientes y la sociedad. La expectativa de ellos podría ser que el Banco aplique una política de compras responsable.
Comunidad	Generación de mecanismos y esfuerzos enfocados al banco, con la estrategia de responsabilidad social, así como el apoyo a fundaciones, proyectos para buscar soluciones y promover actividades sociales y culturales. Esperan encontrar más programas sociales patrocinados por el Banco con enfoque en la educación, el conocimiento y el emprendimiento. Impactos positivos del banco hacia el entorno.
Medio Ambiente	Relevancia social para el cuidado del medio ambiente e inversiones con beneficios, banca sostenible.
Entes de control	Con la expectativa de los órganos de control y vigilancia fomentar el desempeño de la parte legal, evitando conductas contrarias que afecten la imagen del Banco. Apoyar con la aplicación de medidas correctivas contra los principios de transparencia e integridad.

Nota. Elaboración propia, con base en Banco de Occidente (2022a).

El Banco de Occidente, realiza un proceso de mediación y seguimiento a través de la planificación estratégica con acciones correctivas y preventivas para que se cumpla la gestión. En todo proceso, existe la retroalimentación a los responsables de áreas específicas, además que, se busca realizar el proceso con los grupos de interés, revisando las políticas de las relaciones del banco en un proceso de gestión de actividades para cambiar las costumbres de los empleados, y aunque la cultura organizacional institucional está arraigada en sus colaboradores, también es flexible hacia los cambios que posean un enfoque alineado a su planificación estratégica.

Esta institución, continuamente realiza el seguimiento a la Planificación Estratégica con la implementación del *Balanced Score Card* o Cuadro de Mando Integral, que de acuerdo con Rocancio (2023) es una herramienta de gestión estratégica para realizar un seguimiento a las tácticas de una institución, evaluando la ejecución de proyectos, propuestas e iniciativas de las diversas áreas de la compañía.

Figura 3
Análisis FODA del Banco de Occidente

Fortalezas	Oportunidades
• Competencia para conservar y emplear a los mejores trabajadores, brindando un excelente clima laboral. • El servicio al cliente se enfoca a la calidad y productividad. • Posición fuerte en los segmentos corporativos y empresariales. • Reconocimiento por acciones de responsabilidad social en el mercado como el premio de planeta azul y la edición anual del libro ecológico. • Fortalecimiento de su imagen corporativa por las acciones que desarrolla en Responsabilidad Social Corporativa (RSC). • Empleo de Indicadores de Rentabilidad Sostenibles a lo largo del tiempo. • Forma parte del conglomerado financiero más importante de Colombia (Grupo Aval). • Posee amplia cobertura a nivel nacional, buscando brindar bienestar y servicio de calidad a sus clientes y usuarios. • Capacitación constante a sus colaboradores contra el lavado de dinero y la violencia. • Premio de Great Place to Work durante diferentes años, que reconfirma su buena gestión del talento humano.	• Fortalecimiento de su imagen de marca y reputación, desde el contexto nacional e internacional. • Incrementar la lealtad de los clientes y sus relaciones, involucrándolos en sus políticas de Responsabilidad Social Corporativa. • Aumento de la inversión extranjera. • Alta concentración de recursos requeridos para inversión pública en obras de infraestructura, donde el banco funciona como financiador. • Gran diferenciación de los perfiles del cliente, orientando estrategias comerciales enfocadas a cada segmento. • Aplicar más productos relacionados con la inclusión financiera, llegando a sectores que aún tienen demasiadas brechas. • Existen segmentos de negocios que aún no han sido atendidos. • Lograr mayor reconocimiento en el entorno, obteniendo premios por sus buenas prácticas en responsabilidad social empresarial.
Debilidades	Amenazas
• Desconocimiento de algunos colaboradores sobre la estrategia corporativa del Banco de Occidente. • Procesos operativos no eficientes. • Carencia en la participación de empleados en diferentes programas que le apunten a la RSC. • Fallas en las plataformas tecnológicas. • Debilidad en las jornadas de concientización y capacitación en sus colaboradores, en la creación de proyectos de calidad para la mejora de procesos y productos.	• Lenta recuperación de los mercados nacionales e internacionales post-COVID. • Las empresas de otros sectores, no hacen esfuerzos en el desarrollo de estrategias que tengan impacto social y ambiental. • Altos controles y regulaciones en Colombia. • Las empresas de otros sectores, no hacen esfuerzos en el desarrollo de estrategias que tengan un impacto social y ambiental.

Nota. Elaboración con base en el Banco de Occidente.

Posterior al análisis FODA previo, se identificaron los indicadores para la evaluación del servicio al cliente y su desempeño en el interior a través de las metas, objetivos y las responsabilidades

de empleado después de la institución, a partir del *Balanced Score Card* el resultado permite medir y controlar los objetivos, a través de diferentes perspectivas.

Tabla 4
Balanced Score Card del Banco de Occidente

BALANCED SCORED CARD BANCO DE OCCIDENTE							
Perspectiva financiera	Objetivo estratégico	Indicador	Frecuencia de medición	Fórmula	Unidad	Meta	Cumplimiento
	Aumentar el margen operacional del Banco de Occidente	Margen Operacional	Mensual	Utilidad operacional / Ingresos operacionales	Porcentaje	24,54%	
		Rentabilidad del patrimonio ROE	Semestral	Utilidad Neta / Patrimonio	Porcentaje	7,68%	
		% de Ingresos que representan el costo operacional	Mensual	Costos operativos / Ingresos	Porcentaje	Menor o igual mes anterior	
	Disminuir costos operativos	Costo promedio Operación	Mensual	Costos operativos / Número de operaciones	Valor en pesos	Menor o igual mes anterior	
	Aumentar el nivel de utilización de servicios	Índice de desembolsos por segmento de clientes	Mensual	Número de desembolsos / Total clientes activos por segmento	Porcentaje	Mayor o igual al mes anterior	
		Promedio desembolsos por segmento de cliente	Mensual	Monto total desembolsos / total clientes activos por segmento	Valor en pesos	Mayor o igual al mes anterior	
	Aumentar nivel de ventas	Volumen ventas	Mensual	Sumatoria de ingresos operacionales	Valor en pesos	Mayor o igual al mes anterior	
		Desembolsos formalizados	Mensual	Sumatoria de los desembolsos del mes	Valor en pesos	Mayor o igual al mes anterior	
Perspectiva clientes	Objetivo estratégico	Indicador	Frecuencia de medición	Fórmula	Unidad	Meta	Cumplimiento
	Lograr plazos establecidos	Índice plazos no cumplidos	Mensual	Número de operaciones no cumplidas / total de operaciones	Porcentaje	3%	
		Días promedio de atraso	Mensual	Suma de días de atraso/ número de operaciones atrasadas	Cantidad	Menor a 1 día	
	Disminuir el impacto en cliente	Índice operaciones erróneas consultado al cliente	Mensual	Número de operaciones erróneas con consulta al cliente / total operaciones	Porcentaje	0,50%	
	Entregar un servicio mejor postventa	Índice de reclamos de servicios postventa	Mensual	Número de servicios postventa con reclamo / total de número de servicios postventa	Porcentaje	Menor al mes anterior	
Perspectiva procesos internos	Objetivo estratégico	Indicador	Frecuencia de medición	Fórmula	Unidad	Meta	Cumplimiento
	Minimizar errores operativos	Número de reclamaciones	Mensual	Número de reclamaciones	Cantidad	0	
		Índice operaciones erróneas	Mensual	Número de operaciones erróneas / total operaciones	Porcentaje	Menor a 1%	
	Mejorar tiempos de procesos	Índice operaciones fuera tiempo estándar	Mensual	Número de operaciones sobre tiempo establecido	Porcentaje	Menor al 5%	

(continúa)

Tabla 4
Balanced Score Card del Banco de Occidente

BALANCED SCORED CARD BANCO DE OCCIDENTE							
Perspectiva procesos internos	Mejorar controles	Índice operaciones con excepción no regularizadas	Mensual	Número de operaciones con excepción no regularizadas / total operaciones con excepción	Porcentaje	0	
	Procesos externalizados de calidad	Índice actividades externalizadas con error	Mensual	Número de operaciones externalizadas con error / total operaciones externalizadas	Porcentaje	Menor al3%	
Perspectiva aprendizaje y crecimiento	Objetivo Estratégico	Indicador	Frecuencia de medición	Fórmula	Unidad	Meta	Cumplimiento
	Adquisición de las competencias con orientación al cliente y trabajo en equipo	Cargos estratégicos que no cumplen con el perfil adecuado	Semestral	Número de cargos que no alcanzan el perfil	Cantidad	0	
		Disponibilidad de competencias en cargos estratégicos	Semestral	Porcentaje de disponibilidad de competencias	Porcentaje	98%	
	Proporcionar un clima laboral agradable, que permita combinar trabajo y familia	Horas Extras Promedio	Mensual	Total de horas trabajadas/Número de funcionarios	Horas / Personas	10	
		Inversión en capacitación	Semestral	Cuenta capacitación del personal / número de empleados	Valor en pesos	\$ 150.000.000	
		Índice de satisfacción encuesta clima laboral	Trimestral	Encuesta clima laboral	Porcentaje	95%	

Nota. Elaboración propia, con base en el Banco de Occidente (2022).

Cabe mencionar que, se continuará trabajando en la socialización de la Planificación Estratégica con el personal, respecto a la implementación del *Balanced Score Card* en todos sus procesos misionales, como también enfocarse en la MEGA 2024 previamente definida, realizando los ajustes necesarios y estratégicos para incluir la innovación en todos los procesos y servicios del Banco.

CONCLUSIONES

Con relación a la prospectiva estratégica de Banco de Occidente, de acuerdo con Mojica (2010) los aspectos imprescindibles para construir el futuro empresarial en su modelo básico y modelo avanzado, se fundamenta en tres posturas:

- Apreciación de la prospectiva en el mundo.
- Tendencias de tecnología mundial.
- Modelo prospectivo y su aplicación.

Es por ello, que la prospectiva es el análisis del futuro con base en el pasado, hayan sido buenas o malas decisiones, por lo cual, la tecnología juega un papel muy importante en las instituciones bancarias, siendo necesario mejorar en estrategias como:

- Utilización de aplicaciones (App): Herramientas que facilitan todo lo que se necesita utilizar para realizar operaciones bancarias con conectividad, optimizando procedimientos en la compra de productos, transferencias entre otras (Gutiérrez, 2021).
- Plataformas y /o Páginas web: Es la forma en la que las organizaciones se dan a conocer y evolucionan de forma digital con herramientas de software para la construcción de los sitios (Torres, 2022).
- Créditos en línea: son préstamos que pueden otorgar algunas instituciones bancarias y se llevan a cabo en línea con las aplicaciones de las mismas.

A continuación, se plantean tres escenarios de posibles prospectivas, que pueden presentarse en la institución:

Escenario pesimista de las variables influyentes a futuro en la organización: Aunque la institución posee su plataforma existe siempre la preocupación por los fraudes y delitos cibernéticos, que, aunque la institución posee la App, existen riesgos en cuanto a los errores tecnológicos.

Escenario tendencial de las variables influyentes a futuro en la organización: Las plataformas web han facilitado el trabajo a través de los bancos con relación a los bienes y servicios a los clientes, y según la tendencia tecnológica, los cajeros serán reemplazados por máquinas en un futuro, ya que con los celulares se pueden realizar todo tipo de actividades bancarias, cabe mencionar que siempre va a ser más seguro el trato con un ejecutivo, aunque en la página del Banco de Occidente se observa un amplio portafolio de servicios que se pueden realizar desde casa.

Escenario apuesta de las variables influyentes a futuro en la organización: Para la institución bancaria las plataformas web son importantes, pero deben poseer la mejor tecnología, debido a la globalización y a la banca móvil, la mayor apuesta de las organizaciones bancarias constituyendo la innovación empresarial con tecnologías nuevas, productos, servicios o procesos que los usuarios utilicen, sin la necesidad de acudir a una oficina (Giraldo-Cárdenas, Kammerer, y Ríos-Osorio, 2016).

Toda organización realiza un proceso de planificación estratégica para identificar el medio ambiente interno y externo de la misma, y así definir su plan de acción para tomar decisiones de acuerdo con las necesidades del mercado y garantizar a través de una dirección su durabilidad en el mercado, constituyendo la parte más importante del proceso administrativo.

La necesidad de planear es importante, debido a los cambios constantes de tipo tecnológico y político, tipo de la competencia, parámetros o normas sociales, así como las actividades económicas originadas por la globalización (Aguilar, 2000).

Se concluye que, una organización con planeación y gestión logra los objetivos planteados y el Banco de Occidente de forma continua mejora sus procedimientos, implementando estrategias innovadoras en todos los servicios.

REFERENCIAS

- Aguilar, C. (2000). La necesidad de la planeación estratégica en las organizaciones industriales modernas. *Temas de ciencia y tecnología*, 4(11), 17-28. <http://repositorio.utm.mx/handle/123456789/182>
- Asana Team. (2023). *¿Qué es la implementación de la estrategia?* <https://asana.com/es/resources/strategy-implementation>.
- Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (Asobancaria). (2022). *Nuestra labor*. <https://www.asobancaria.com/nuestra-labor/>
- Azuero, A. R., García, M. y Betancourt, B. (2016). Aproximación a una experiencia regional de responsabilidad social empresarial en el suroccidente colombiano. *Tendencias*, 17(1), 120. <https://doi.org/10.22267/rtend.161701.61>
- Banco de Occidente. (2022^a). *Política de sostenibilidad. Banco de Occidente y Filiales*. <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/wcm/connect/banco-de-occidente/7fac9e19-21ed-44b0-9c17-22c052508605/politica-de-sostenibilidad.pdf?MOD=AJPERES&CVID=o3SeZha>
- Banco de Occidente. (2022). *Conócenos*. <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/quienes-somos/quienessomos>
- Banco de Occidente. (2020). *Quiénes Somos*. <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/quienes-somos/quienessomos>
- Banco de Occidente. (2020^a). *Boletín de sostenibilidad*. <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/wcm/connect/banco-de-occidente/34c81a7a->

- 8418-4717-bb59-ce3f36d37ee5/Boletin-Sostenibilidad-2020.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nD9u3xJ
- Banco de Occidente. (2019). *Informe de Generación de Valor Social 2019*. <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/wcm/connect/banco-de-occidente/e3ef04cc-3397-4ef8-9933-ae023cb9aeadf/Balance-Social-2019.pdf?MOD=AJPERES&CVID=njmy9oB>
- Banco de Occidente. (2017). *Banco de Occidente Empresas*. <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/wcm/connect/banco-de-occidente/45923c4b-96f7-4be4-bb21-e2c1f5d7f0ef/Presntacion-Banco-Occidente-Empresas-Sept2017.pdf?MOD=AJPERES&CVID=m36Qi5C>
- Banco de Occidente. (2018). *Informe de generación de valor social*. https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/wcm/connect/banco-de-occidente/13e247dc-9ec5-4f50-9b45-eaf4f5685e47/Balance_Social_2018.pdf?MOD=AJPERES&CVID=n28DzbU
- Calapiña, E., Chuquilla, J. y Toapanta, J. (2019). Diferencias: Una revisión de literatura de los últimos 20 Años. Strategic Planning and Prospective, Similarities and Differences: a Literature Review of the Last 20 Years. *Revista Electrónica TAMBARA*, 54, 742–759.
- Contreras, E. R. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & Gestión*, (35), 152-181. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64629832007>
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [UNICEF] (2022). Clientes de Banco de Occidente han donado más de \$952 millones para el acceso a agua potable en La Guajira. <https://www.unicef.org/colombia/comunicados-prensa/clientes-de-banco-de-occidente-han-donado-m%C3%A1s-de-952-millones-para-el-acceso>
- Gutiérrez, A. R. (2021). La importancia de las aplicaciones web y móviles en el éxito empresarial. *Revista Empresarial*. <https://revistaempresarial.com/tecnologia/la-importancia-de-las-aplicaciones-web-y-moviles-en-el-exito-empresarial/>
- Giraldo-Cárdenas, L. M., Kammerer Mejía, Y. Y. y Ríos-Osorio, L. A. (2016). Social responsibility in Smes in the Metropolitan Area of Medellín, Colombia. *Dimensión Empresarial*, 14(1), 123–136. <https://doi.org/10.15665/rde.v14i1.649.s110>
- Hernández, R. y Mendoza, C.P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Educación.
- ISO tools excellence (2018). *Procesos*. Autor. <https://www.isotools.com.mx/procesos-estrategicos-procesos-clave-procesos-complementarios/>
- Mata, G. (2007). *Reflexiones sobre la planificación estratégica*. *Revista de Economía y Derecho de La Sociedad de Economía y Derecho UPC*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, 16, 2007/45. <http://gustavomata.com/wp-content/uploads/2008/03/reflexiones-sobre-la-planificacion-estrategica.pdf>
- Mojica, F. J. (2010). *Introducción a la prospectiva estratégica*. Universidad Externado de Colombia. <https://es.slideshare.net/IVANVILLAMIZAR/introduccion-a-la-prospectiva-estrategica-mojica-2010>

- Monroy, L. J., Porras, D. C. y Franco, A. L. (2019). *Modelo por competencias una nueva metodología de valoración de desempeño en el Banco de Occidente, zona Bogotá. Especialización Gestión de Talento Humano*. Universidad Jorge Tadeo Lozano. de:expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/7973/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pedroza, J. (2018). *Diplomado en control interno y auditoría integral*. Universidad Militar de Nueva Granada. https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/32469/PedrozaGutierrezJeniffer2018_pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rocancio, G. (2023). *¿Qué es el Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral? Un resumen*. [blog]. <https://gestion.pensem.com/que-es-el-balanced-scorecard-o-cuadro-de-mando-integral-un-resumen>
- Torres, A. (2022). 18 plataformas y programas para crear páginas web que debes conocer. <https://mx.godaddy.com/blog/programas-para-hacer-paginas-web/>
- Torres, S., M., Vásquez, C. y Luna, M. (2011). Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público. *Compendium*, 14(27),39-59. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88024213003>

Expresiones del Turismo y del Desarrollo Económico Local en Restaurantes de Progreso.

Expressions of Tourism and Local Economic Development in Progreso Restaurants.

Ávila Aguilar, Andrés Joel *, Garcilazo Ortiz, Ángel Adolfo**

*Doctor en Desarrollo Regional, Maestro en Planificación de Empresas y Desarrollo Regional. Instituto Tecnológico Superior Progreso. Email: aavila@itsprogreso.edu.mx, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9260-1222>.

**Maestro en Finanzas. Instituto Tecnológico Superior Progreso. Email: agarcilazo@itsprogreso.edu.mx, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2844-8152>.

Correo para recibir correspondencia:

Andrés Joel Ávila Aguilar
aavila@itsprogreso.edu.mx

ISSN 2448-4733



RESUMEN

OBJETIVO: Conocer el impacto económico que genera el turismo en Estado de Yucatán, principalmente en el Puerto de Progreso, esto se debe a su gran aportación al Producto Interno Bruto, por lo tanto, se busca identificar elementos del desarrollo económico local para brindar oportunidades de mejora en los restaurantes de Progreso, Yucatán.

MATERIAL Y MÉTODO: Se utilizará la investigación cuantitativa, enfocada en una serie de técnicas de precisión científica y de una investigación transversal, es decir, que el estudio solo se realizará en un periodo determinado con el fin de analizar y recabar datos que serán utilizados en la documentación.

RESULTADOS: Histogramas y correlaciones de Pearson, en los cuales podemos destacar los siguientes puntos: existe una relación del turismo con la promoción de nuevas estrategias, asimismo hay una relación de las actividades culinarias con la promoción empresarial.

CONCLUSIÓN: Se considera implementar estrategias enfocadas en el turismo y sobre todo promocionar el Puerto de Progreso, Yucatán resaltando su cultura, a través de los actores locales sobre todo en el ámbito empresarial.

PALABRAS CLAVE: Desarrollo económico, Restaurantes, Turismo.

ABSTRACT

OBJECTIVE: To know the economic impact generated by tourism in the State of Yucatan, mainly in the Port of Progreso, this is due to its great contribution to the Gross Domestic Product, therefore, it seeks to identify elements of local economic development to provide opportunities for improvement in restaurants in Progreso, Yucatan.

MATERIAL AND METHOD: It will be used the quantitative research, focused on a series of scientific precision techniques and cross-sectional research, that is, the study will only be carried out in a certain period to analyze and collect data that will be used in the documentation.

RESULTS: Histograms and Pearson correlations were obtained, in which we can highlight the following points: there is a relationship between tourism and the promotion of new strategies, there is also a relationship between culinary activities and business promotion.

CONCLUSION: It is considered to implement strategies focused on tourism and, above all, to promote the Port of Progreso, Yucatán, highlighting its culture, through local actors, especially in the business field.

KEY WORDS: Economic development, Restaurants, Tourism.

El turismo es una industria que impacta a gran escala en la economía mundial, este trae consigo diversos beneficios como la creación de empleos, la promoción de la cultura local, ocasiona el crecimiento de los ingresos en la administración pública gubernamental, aumenta el Producto Interno Bruto, genera un suministro de divisas importante e incluso el turismo le brinda a las empresas la oportunidad de que visitantes extranjeros consuman sus productos y servicios, de tal manera que provoca un incremento en los ingresos, todo lo mencionado con anterioridad conlleva al desarrollo económico local, y por ende, implica un crecimiento económico al país (Bandeira, 2009).

México ha sido consolidado como uno de los lugares preferidos por los turistas, lo que es de suma importancia en vista de que contribuye en gran medida al desarrollo económico del país, según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2020) se estima que México recibió 45 millones de turistas extranjeros en 2019, mejorando los cerca de 42 millones en 2018, y actualmente la actividad representa el 8.7% del PIB nacional, generando unos 4.5 millones de empleos directos aproximadamente.

El turismo en Yucatán, en el 2019 recibió más de 3.2 millones de visitantes, y gracias a la inigualable belleza de los atractivos naturales, arqueológicos y coloniales de la entidad, así como sus eventos culturales y la amplia oferta turística, logró ocupar el cuarto lugar a nivel nacional como el destino con mayor crecimiento en turistas.

Iracheta (2011) habla sobre la predominancia del comercio al por menor, seguido por los servicios relacionados con el turismo en la zona metropolitana de Mérida, Yucatán donde se destaca la ciudad de Progreso.

En Progreso, Yucatán, la Secretaría de Fomento Turístico, destinó el 80% de su presupuesto de infraestructura para dicha localidad, de impulsar su desarrollo y favorecer la llegada de turistas, pues en 2019, la dependencia dispuso de 59 millones 125 mil pesos para el Puerto (Quintana, 2019). Esto, debido a que la localidad cuenta con atractivos turísticos, comenzando principalmente por su boulevard turístico junto a sus playas y malecón.

Estas zonas cuentan con lo básico en los diversos servicios como lo son los restaurantes, hoteles, entre otros, por lo cual la Secretaría de Fomento Turístico (SEFOTUR) decidió invertir parte de sus recursos en este destino. No obstante, la pandemia del SARS-Cov-2 durante el año 2020, limitó el acceso a las playas y malecones de Yucatán, ocasionando que las empresas tengan nula o baja demanda por parte del turismo y aunque, actualmente están operando con

medidas sanitarias, la baja demanda impide que las empresas apenas puedan sostener sus gastos operativos y administrativos.

La importancia del turismo, radica en la capacidad de poder producir bienes y servicios económicos a través de un intercambio, los cuales están a disposición de ser adquiridos por el consumidor, logrando desestimar cualquier consideración patrimonial, social o cultural, ocasionando ganancias. La población del destino turístico, debe de tener un sistema estructurado con servicios básicos, para que puedan generar ingresos de distintas índoles, tanto económicas o culturales (Mercado y Palmerín, 2012).

Por lo tanto, el objetivo general de la investigación es identificar elementos del desarrollo económico local, para brindar oportunidades de mejora en los restaurantes de Progreso, Yucatán, diagnosticando a través de teorías locales, para conocer alternativas y desarrollar recomendaciones.

Puerto Progreso, es un municipio costero, siendo el Puerto de altura principal de Yucatán, debido a esto, la mayoría de su economía está basada en el sector primario, comercio y turismo. Durante los últimos años, se ha percibido un incremento en los cruceros, tanto extranjeros como nacionales, que atracan en el Puerto. El estado de Yucatán, representa una “Distribución de los pasajeros en cruceros a nivel nacional del 6%, se ha posicionado como uno de los puertos más importantes del país en la recepción de visitantes en crucero, en 2018 ocupó el cuarto lugar” (SEFOTUR, 2019).

Tras los efectos del capitalismo, los pensadores comenzaron en la búsqueda de alternativas, opciones que combinarían el desarrollo ambiental con la justicia social, donde los resultados fueron distintos, pero coincidían en enfocar soluciones en la propiedad privada y los medios de producción, ideando estrategias cuyo fin se conceptualizó en la economía local (Collin 2014).

Desarrollo económico local

El desarrollo económico local es una apuesta de organización, coordinación y funcionamiento de elementos del sistema; la búsqueda de un mejor desenvolvimiento de sus procesos, acondiciona el territorio con determinados factores logrando generar mejores condiciones de vida para la población (Rojas, 2009).

Asimismo, Vázquez (2007) menciona que el desarrollo económico local, se refiere como el proceso de crecimiento y cambio estructural proporcionando más bienestar a los habitantes de

una ciudad o región, resultado de la transferencia de recursos desde lo tradicional a actividades modernas, el empleo de las economías externas y la introducción y difusión de la innovación.

Albuquerque (2003) menciona que los objetivos del desarrollo económico local, mejoran el empleo y calidad de vida de la población de la comunidad territorial, así como de la equidad social. Para lograr estos fines, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Transformación del sistema productivo local, incrementando su eficiencia y competitividad.
- Fomento de la diversificación productiva local e incremento del valor agregado en las actividades económicas locales.
- Sostenibilidad ambiental de las actividades locales.

Partiendo del neoliberalismo en las empresas, se genera estrategia de acumulación de capital y de la consecuente desigualdad social; por ello, se optó el desarrollo local integral, dicha integralidad recupera la dimensión socioeconómica desde la identidad del territorio y sus diferentes construcciones sociales, símbolos y códigos morales (Maldonado y Guerrero, 2016, p. 70).

Según Albuquerque (2004) entre las dimensiones que involucra el proceso de desarrollo económico local se deben identificar los siguientes ámbitos:

- a) Territorial: Se refiere a un espacio geográfico determinado por características físicas, socioculturales y económicas particulares.
- b) Económico: Comprende las relaciones económicas que se dan en el territorio entre los actores principalmente los empresarios locales y como utilizan su capacidad para organizar, ser productivos y competir en los mercados de todo nivel.
- c) Sociocultural: Considera a todas las personas que se encuentran en el territorio, sus formas de relacionarse, los patrones culturales y los valores que practican.
- d) Ambiental: Se refiere a los recursos naturales y al medio ambiente.
- e) Institucional: Integrada por las organizaciones privadas y públicas, las organizaciones sociales, gremiales, económicas y comunales existentes en el territorio.

Hablar de desarrollo económico local, implica trabajar sobre una dimensión del desarrollo local inseparable de las demás, donde uno de los objetivos es, generar riqueza en un territorio, brindando el fortalecimiento de las empresas existentes, la atracción de nuevas empresas e inversiones, la integración y diversificación de la estructura productiva, el mejoramiento de los recursos humanos del territorio y la coordinación de programas y proyectos (Gallicchio, 2010).

Restaurantes de Progreso

La pandemia del COVID-19, reflejó bajas en las utilidades de los restauranteros, sin embargo, al cumplir los dos años de la enfermedad, Yucatán atrae nuevas inversiones, se disponen a abrir al menos cuatro restaurantes y dos hoteles, situados en el inicio del malecón de la ciudad de Progreso, Yucatán. Se afirmó que los inversionistas, ven a Progreso como un importante polo de desarrollo turístico, donde hay certeza y seguridad para sus inversiones (Tzec, 2022).

Para que una relación empresarial sea exitosa, se requiere no solamente una transacción monetaria entre las partes, sino otro tipo de factores que contribuyan a alcanzar un vínculo sostenible a lo largo del tiempo. Así pues, respecto al proceso de formación del éxito de la relación, diferentes antecedentes han sido propuestos y analizados empíricamente (Fuentes y Moliner, 2014).

Considerando el panorama actual de los restauranteros, se busca impulsar las empresas, además de considerar a los nuevos inversores en el Puerto de Progreso, por lo tanto, desde la teoría del desarrollo económico local en la investigación, se espera una participación horizontal de los actores locales, con el fin de crear vínculos donde se fomenten estrategias empresariales y haya un desarrollo empresarial equitativo.

MATERIAL Y MÉTODO

En esta investigación, se encuestó a los habitantes del Puerto de Progreso, con el fin de analizar, comprender y poder determinar si existe alguna estrategia de mejora para el turismo, para así observar el desarrollo económico local que ha generado en el municipio.

El tipo de instrumento empleado fue el cuestionario, que se caracterizó por contener respuestas de opción múltiple con un lenguaje sencillo y claro, conteniendo 15 preguntas considerando los temas como diseño de estrategias, infraestructura nueva, potencial turístico, entre otras más.

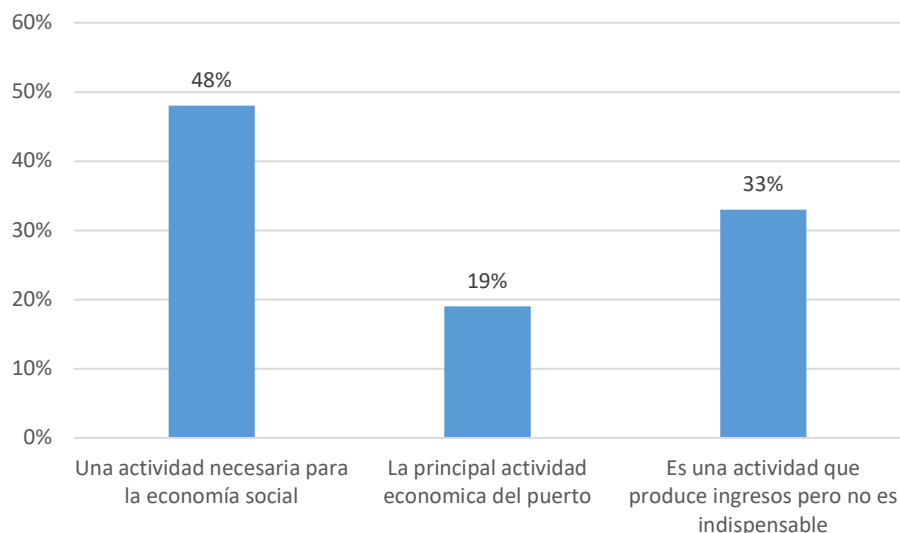
La aplicación de dicho cuestionario fue hecha por los propios investigadores, donde solo se cuestionó como participantes a aquellas personas que residen en el Puerto de Progreso, mediante un formulario *Google*, para que sea de una manera más sencilla y eficaz.

El método que se eligió fue la encuesta, debido a que, se recopilarán los datos necesarios de los habitantes de Progreso, para analizar y comprobar el desarrollo económico que han tenido en la localidad. Mediante esta encuesta se procuró llegar a una conclusión acerca del desarrollo económico y turístico que ha obtenido en los últimos años, adquiriendo esta información acorde a las variables siguientes: participación del gobierno, apertura de negocios, productividad, potencial turístico, difusión, crecimiento local. Asimismo, se realizó un muestreo aleatorio simple, donde se obtuvo la información para los modelos estadísticos como la correlación de Pearson y Spearman.

RESULTADOS

El turismo para la mayoría de los progreseños, es una actividad importante y a través de las siguientes figuras, se observan los resultados del proyecto; además, se logra apreciar que casi el 50% de la población la considera necesaria para el desarrollo económico de la comunidad. Otro punto importante es, que más del 30% cree que es una actividad que produce ingresos, pero no es necesaria para la economía del puerto.

Figura 1
Importancia del turismo



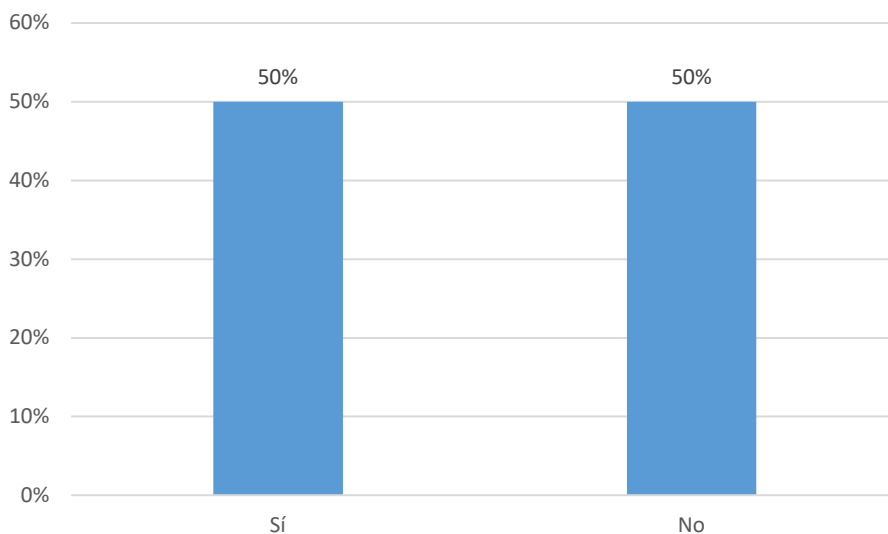
Nota. Información obtenida por autores con el programa IBM SPSS Statistics.

Alrededor del 70% de la población manifiestan la falta de atractivos turísticos, al igual que actividades a realizar dentro del municipio. Consideran que estos factores serían de gran necesidad para la atracción de más turistas y, por lo tanto, mayor captación de ingresos para los negocios del sector turístico.

La población es capaz de percibir las ventajas que trae consigo el sector turístico, la mayoría expresa que se refleja económicamente, por medio de los ingresos que se generan en el Puerto, seguido de la mejora de servicios, como lo son médicos y seguridad. Para la minoría de los encuestados, la forma en cómo se reflejan los beneficios es, en la infraestructura, lo que abarca desde la remodelación del Malecón y edificios cercanos, así como la mejora de las calles.

Con respecto a las actitudes y aprovechamiento de la gastronomía de Progreso con enfoque al turismo gastronómico, los resultados están divididos por la mitad. Un 50% opina que los platillos son suficientemente aptos para la atracción de turistas, mientras que el resto opina que no están a la altura de ser un enfoque o atracción para el Puerto.

Figura 2
El turismo con respecto a las actividades culinarias



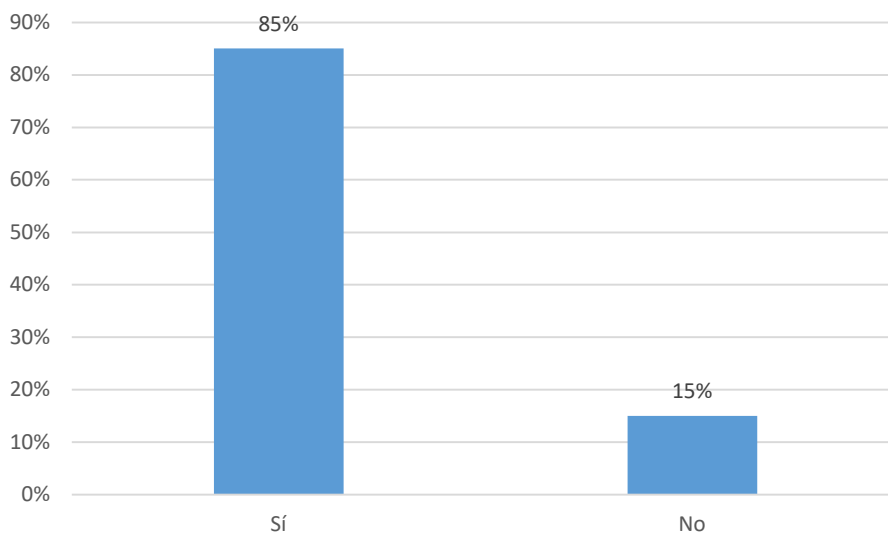
Nota. Información obtenida por autores con el programa IBM SPSS Statistics.

Con el fin de aclarar un poco más los resultados anteriores, en la Figura se encuentra que, la mayoría de los encuestados opinan que los platillos que se ofrecen en los diversos restaurantes no cuentan con mucha variedad, por lo general, los menús no cambian mucho de un restaurante a otro. En el resultado siguiente, la población opina que el servicio y calidad puede mejorar, estos

puntos ayudan pensar que la razón de que los resultados anteriores sean iguales, es por la falta de platillos nuevos y la mejora del servicio de atención.

En la Figura 3, se puede observar que menos del 15% de las personas encuestadas consideran que la infraestructura del Malecón no beneficia económicamente a los restaurantes, mientras que más del 80% de estos mencionan, que la infraestructura actual del Malecón de Progreso, resulta favorable para los restaurantes ubicados en esa área, ya que logran obtener beneficios económicos.

Figura 3
Beneficio de infraestructura

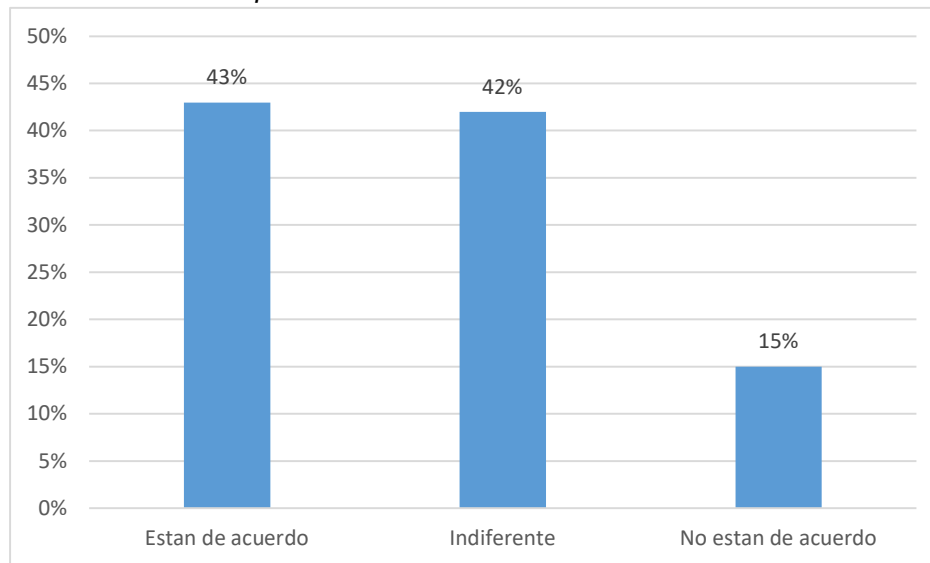


Nota. Información obtenida por autores con el programa IBM SPSS Statistics.

Asimismo, el 98% de los entrevistados manifestó que se deberían implementar nuevas estrategias en el puerto, para lograr una mayor atracción de turistas, y menos del 2% considera que no es necesario la implementación de estas.

Se puede observar que en la Figura 4, el 43% de los entrevistados están de acuerdo con que las actividades culturales serían una buena opción para atraer el turismo al Puerto, aunque al 42% de estos le es indiferente el tema, e incluso, el 15% están en desacuerdo con la idea de dar a conocer la cultura del Puerto, por lo que sería una buena opción de atracción turística.

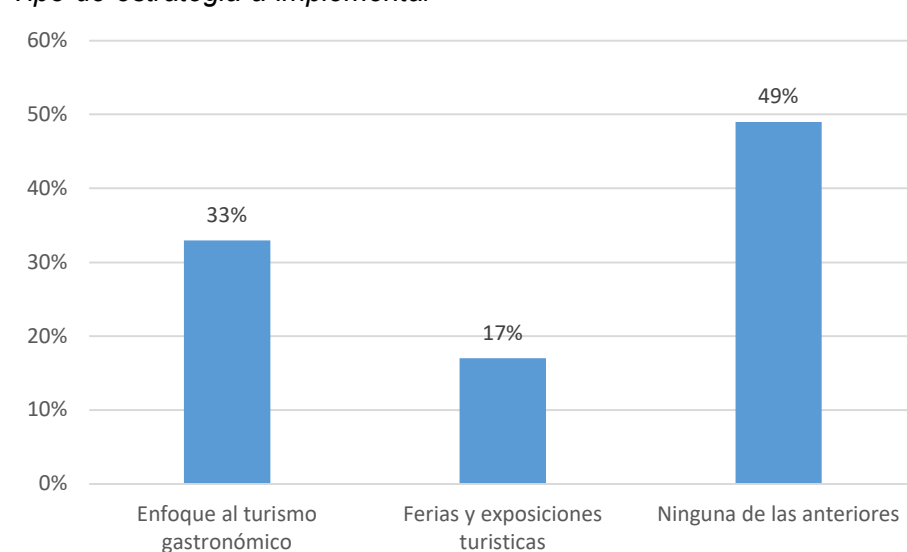
Figura 4
Atracción turística por actividades culturales



Nota. Información obtenida por autores con el programa IBM SPSS Statistics.

En la Figura 5, se muestra que al menos el 49% de los entrevistados consideran que ninguna de las estrategias señaladas incrementaría la economía local, sin embargo, el 17% opinan que una de las estrategias que podrían llevarse a cabo con esta finalidad serían las ferias y exposiciones turísticas, y el 33% opta por una estrategia enfocada en el turismo gastronómico.

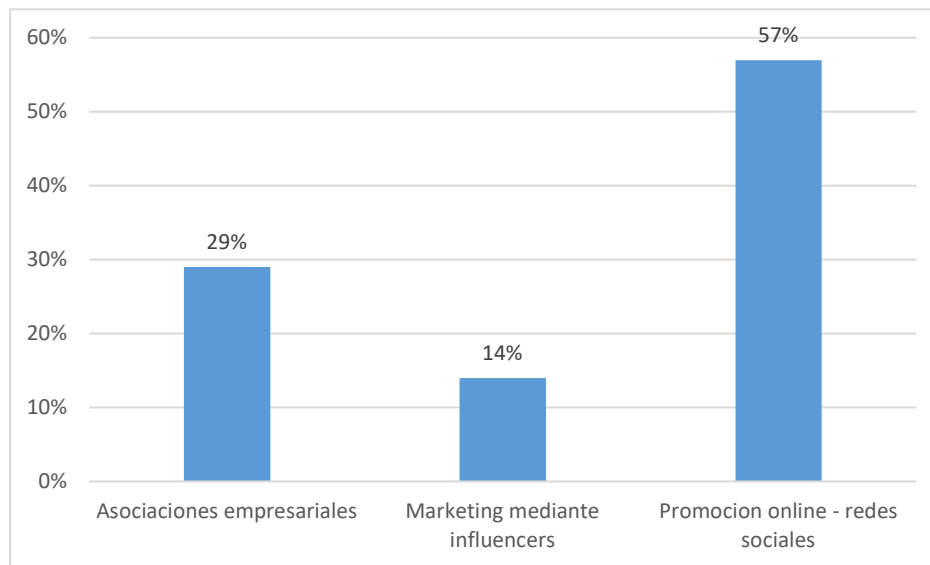
Figura 5
Tipo de estrategia a implementar



Nota. Información obtenida por autores con el programa IBM SPSS Statistics.

La Figura 6, menciona que al menos el 57% de los entrevistados consideran que la opción para realizar la promoción turística del Puerto y sus restaurantes es de manera *online*, e incluso un 29% supone que es más factible llevar a cabo asociaciones empresariales para esta finalidad, y al menos un 14% piensa que la opción más viable es el marketing de *influencers*.

Figura 6
Promoción turística



Nota. Información obtenida por autores con el programa IBM SPSS Statistics.

Coeficiente de correlación de Pearson

Según Restrebo y González (2007) los métodos de correlación de Pearson y Spearman, son técnicas bivariadas que se emplean en el campo multivariado, que permiten establecer similitudes entre las variables, por lo que, es fundamental para la explicación de muchos fenómenos relacionados con las empresas.

Tabla 1
Correlación de Pearson

Coeficiente de correlación de Pearson		Importancia del turismo	Promoción	Actividades culinarias	Implementar nuevas estrategias
Importancia del turismo	Correlación de Pearson	1	.213 **	-.380 **	.363 **
	Sig. (bilateral)		.002	.000	.000
	N	214	214	214	214
Promoción	Correlación de Pearson	.213 **	1	.488 **	.295 **
	Sig. (bilateral)	.002		.000	.000
	N	214	214	214	214
Actividades culinarias	Correlación de Pearson	-.380 **	.488 **	1	-.138 *
	Sig. (bilateral)	.000	.000		.044
	N	214	214	214	214
Implementación	Correlación de Pearson	.363 **	.295 **	-.138 *	1
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.044	
	N	214	214	214	214

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Información obtenida por autores con el programa IBM SPSS Statistics.

De tal forma, se menciona que las correlaciones del método Pearson, fueron las siguientes:

- Se determinó que existe una relación positiva entre las variables de importancia del turismo con la promoción que a su vez va aunado con la implementación de nuevas estrategias.
- Se observó una relación fuerte entre la promoción y las actividades culinarias, que se deberían implementar en el Puerto para la atracción del turismo.

Las correlaciones analizadas, se complementan debido a que existe una menor variabilidad, así como relación entre las variables, por lo tanto, hay factibilidad de utilizar el desarrollo económico local, con el turismo del Puerto de Progreso, Yucatán.

Tabla 2
Correlación de Spearman

Correlación de Spearman	Factor en generar turismo	Beneficio Progreso	Beneficiados por actividad restaurantera	Restaurantes en el Puerto	Desempeño de los restaurantes hace 5 años	Infraestructura	Estrategia derivada de la economía social	Actividades culturales	Promoción	Turismo
Factores que generan turismo	1	.620**	.737**	.059	.770**	.677**	.470**	.713**	.030	.429*
Beneficio Progreso	.620**	1	.836**	.684**	.835**	.254**	.749**	.749**	.443**	.783*
Infra-estructura del Malecón	.677**	.254**	.447**	.130	.481**	1	.132	.680**	.563**	.120

Nota. Información obtenida por autores con el programa IBM SPSS Statistics.

Coeficiente de correlación de Spearman

Es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. Aparte de permitir conocer el grado de asociación entre ambas variables, con Rho de Spearman es posible determinar la dependencia o independencia de dos variables aleatorias (Mondragón, 2014).

A continuación, se describirán todas las correlaciones que se obtuvieron:

- Existe una relación entre las variables de factores que generan turismo, el beneficio de Progreso y el beneficio de la actividad restaurantera.
- Se crea una relación importante entre la variable de cómo era la actividad restaurantera hace 5 años y el crecimiento turístico.
- La variable promoción influye directamente con el turismo y con la variable de infraestructura del malecón.
- Las variables de actividades culturales se relacionan con la infraestructura del malecón.

Reflexión de Correlaciones

Correlación de Pearson

Tomando como base la relación que existe entre las variables de importancia del turismo, la promoción que se le da a Progreso y la implementación de nuevas estrategias, se puede

comprender que están relacionadas, puesto que, si no existe una buena implementación de estrategias de promoción en el Puerto, no se le estaría tomando importancia al turismo, debido a que es el segundo factor de desarrollo económico de la localidad y de ello, dependen numerosas personas.

La relación que existe entre las actividades culinarias que se implementan en el Puerto con la promoción, se puede decir que se vinculan sobre todo en las estrategias, ya que se le está dando exposición, tanto nacional como internacional, exponiendo así la cultura de los habitantes de Progreso, Yucatán.

Correlación de Spearman

Se puede comprender, que existe relación entre las variables de factores que generan turismo, que, a su vez, beneficia a la actividad restaurantera, debido a que, si hay un aumento o flujo de turistas que consumen en este sector. Además, Existe una relación entre la variable de cómo era la actividad restaurantera hace 5 años, con las variables que tienen que ver con el crecimiento turístico, debido a que, si este crece, la actividad restaurantera aumenta, toda vez que existe una mayor demanda en el mercado.

La variable promoción que se le da a Progreso, influye directamente con el turismo, ya que sirve para atraerlo, pero a la vez se necesita una infraestructura moderna, y es por eso, que se enlaza con la variable de infraestructura del Malecón. Las variables de actividades culturales, se relacionan con la infraestructura del Malecón, debido a que en el tienden a realizar este tipo de actividades.

CONCLUSIÓN Y/O DISCUSIÓN

En el inicio de este documento de investigación, se mencionaron cuáles son los objetivos a alcanzar, y sobre todo señalamos que el turismo es uno de los principales pilares económicos a nivel mundial, por lo que su importancia recae en ser una de las principales fuentes de ingresos de una gran variedad de países en desarrollo, pero sobre todo en la capacidad de poder producir bienes económicos mediante un intercambio, es por eso que el Puerto de Progreso, Yucatán, como destino turístico, debe establecer un sistema estructurado con servicios básicos para que puedan generar ingresos de índole económico y cultural.

Una vez aclarada la intención de la investigación, se puede concluir que, los resultados obtenidos se dirigen a implementar estrategias enfocadas en el turismo y sobre todo, promocionar el Puerto

de Progreso, Yucatán resaltando su cultura, pero sobre todo aprovechando la nueva imagen.

De igual forma, los resultados mostrados, dieron respuesta a que la estrategia más factible para poder atraer más turismo al Puerto, llevando a cabo ferias de turismo, con la finalidad de exponer, mostrar, pero sobre todo difundir la oferta de bienes y servicios, y de la cultura del Puerto, de tal manera que contribuya a la adquisición de conocimiento y comercialización. La investigación realizada, logró cumplir con los objetivos planteados, donde se detectó que, el turismo tiene una gran importancia económica, y esto se debe a que es altamente generador de empleos y una importante fuente de divisas.

De igual manera, se exhorta a los restaurantes a tener presencia activa en la comunidad, ya que es una de las formas más rápidas y efectivas para publicitar su negocio ante una audiencia masiva, básicamente, las redes personales y laborales son un canal de comunicación óptimo y directo, que permite llegar a gran parte de la población con mínimos costos.

Asimismo, se recomienda a las diversas empresas, así como al gobierno, mejorar la comunicación y posibles convenios entre empresas, actualizarse cada vez más, para dar una mejor imagen de la comunidad, donde hoy en día, el sector turismo es considerado un mercado competitivo.

Propuesta

El desarrollo económico local se centra principalmente en la magnitud productiva empresarial, postergando los objetivos sociales; no obstante, pueden existir diversas definiciones ambiguas de desarrollo económico local, que aun estando centradas en los semblantes productivos que pretende cubrir metas hacia la comunidad (Márquez, 2006).

La economía progresa, es algo que ha estado preocupando al Puerto en estos últimos años debido al COVID-19, así, la dependencia económica hacia el Estado, ha generado vulnerabilidad en el sector restaurantero, dado que no solo depende de la temporalidad, sino que la pandemia ha logrado afectar a este mercado, haciendo que tengan que implementar nuevas estrategias para la mejora de sus servicios.

Cuando un lugar se centra en el turismo, siempre trata de mostrar lo mejor del lugar para la captación de turistas, por lo que busca mejorar su imagen en todos los aspectos posibles. El primer punto a explicar es, la importancia de la actividad turística en el desarrollo económico del Puerto, así como sus expresiones, la mejora de los servicios e infraestructura. Muchas personas

de la comunidad no conocen las ventajas que trae consigo el sector, tal vez por falta de visualización o análisis sobre las actividades que se realizan en el Puerto, al igual que su impacto en la sociedad.

La crisis sanitaria perjudicó a los negocios que dependían del turismo para sustentarse; es en este punto, donde surge la innovación o mejora de servicio para la atracción de más clientes, las acciones tomadas iban desde lo básico, que era las publicaciones en redes sociales, en el caso de tener estándares más elevados el anunciarse o hacerse propaganda pagada es la mejor opción.

Antes de finalizar esta sección, es importante tomar en cuenta que para mejorarla economía del Puerto hay que fijarse primero en cómo funciona o cual es el movimiento que tiene el dinero dentro de la comunidad. El consumir servicios o productos locales a negocios que compren local, como en este caso, hace que el efectivo regrese a la comunidad, al igual que contar con empleados del área, ayuda financieramente a varias familias que habitan Progreso. De la misma manera, comprar habitualmente en un local de su preferencia, va más allá de la generación de ingresos para esa empresa, sino que también repercute en la vida de una sociedad.

Un punto importante a considerar es que el desarrollo económico local es de suma importancia ya que fomenta los acuerdos de colaboración entre los principales actores públicos y privados del territorio, haciendo posible el diseño y la puesta en práctica de estrategias que sirvan para progresar aprovechando los recursos y ventajas competitivas locales, esto con la finalidad de crear nuevos empleos y al mismo tiempo estimular la actividad económica (Bandeira, 2009). Desde esta perspectiva, se puede decir que el desarrollo económico local busca transformar las dinámicas económicas dentro de un territorio, para que sean competitivas y sostenibles.

Como menciona Brugue y Goma (2002) se organizan el gobierno local, los empresarios y la sociedad civil, para promover el crecimiento económico de un área geográfica específica, con el objetivo de incrementar el nivel de vida de la población y la participación de los Ayuntamientos en la gestión del desarrollo económico.

Los impactos esperados ante los argumentos teóricos del desarrollo económico local, pueden favorecer a las empresas a través de aumentar el ingreso y el empleo, mejorando la productividad y el empleo, utilizando indicadores externos e internos del territorio para una mejor calidad de vida (Vázquez, 2005).

El lograr que se creen proyectos de crecimiento con financiamiento público y privado para el fomento de turismo en Progreso, generaría que los turistas decidan invertir y gastar dinero en el municipio, favoreciendo a los negocios restauranteros en conjunto con sus empleados e incluso, a la población que indirectamente están conectados con el turismo.

REFERENCIAS

- Albuquerque, F. (2004). El enfoque del desarrollo económico local. *Desarrollo económico local y empleabilidad*, 75-89. https://www.flacsoandes.edu.ec/sites/default/files/agora/files/1251776298.area_enfoque_del_0.pdf
- Albuquerque Llorens, F. (2003). Curso sobre desarrollo local. Instituto de Economía y Geografía. Madrid, España.
- Bandeira, P. (2009). Instituciones y desarrollo económico. Un marco conceptual. *Revista de economía institucional*, 11(20), 355-373. <https://www.redalyc.org/pdf/419/41911877013.pdf>
- Brugue, Q. y Goma, R. (2002). *Gobierno local de la nacionalización al localismo y de la gerencialización a la repolitización en Brugue y Goma (eds.), Gobiernos locales y políticas públicas*. Barcelona: Ariel.
- Collin Harguindeguy, L. (2014). Economía solidaria: Local y diversa. El Colegio de Tlaxcala, A.C. Tlaxcala, México. <https://www.scielo.org.mx/pdf/interdi/v6n15/2448-5705-interdi-6-15-217.pdf>
- Gallicchio, E. (2010). El desarrollo local: ¿territorializar políticas o generar políticas territoriales? Reflexiones desde la práctica. *Eutopía*, (1), 11-23. <https://revistas.flacsoandes.edu.ec/eutopia/article/view/933/1238>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2020). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/default.aspx>
- Iracheta, A. (2011). Programa Integral de Desarrollo Metropolitano de Mérida. Mérida, Yucatán, Fundación Plan Estratégico de Mérida, A.C, Ciudad de México.
- Maldonado, E. y Guerrero, H. R. (2016). Aportacionesteóricas para la construcción de una política social para el desarrollo local en Michoacán. *Revista Economía y Sociedad*, XX(35) 67-86. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=51049433004>
- Márquez, H. (2006). Controversias en el desarrollo económico local basado en las remesas de los migrantes. *Revista Análisis Económico*, 47(XXI), 307-330. <https://www.redalyc.org/pdf/413/41304714.pdf>
- Mercado Vargas, H. & Palmerín Cerna, M. (Junio de 2012). *El turismo y su impacto en la economía de México y del Estado de Michoacán*. https://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/SOCIALES_8/Turismo/HM%20Vargas.pdf

- Fuentes, M. & Moliner, B. (2014). Antecedentes del éxito de la relación entre restaurantes y sus clientes. *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 24(53), 99-112. https://www.researchgate.net/publication/280767290_Antecedentes_del_exito_de_la_relacion_entre_restaurantes_y_sus_clientes
- Mondragón, M. A. (2014). Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervencion en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98-104. https://www.researchgate.net/publication/332365912_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA
- Secretaría de Fomento Turístico (SEFOTUR). (12 de febrero de 2019). *Programa de especial de turismo 2019-2024*. <http://www.sefotur.yucatan.gob.mx/secciones/dinamicas/20>
- Quintana, E. (22 de noviembre de 2019). *El Financiero*. <https://www.elfinanciero.com.mx/opinion/enrique-quintana/2022/11/24/focos-amarillos-en-la-inversion-extranjera-directa/>
- Restrebo, B, L. & González, L., J. (2007). De Pearson a Spearman. *Revista colombiana de Ciencias pecuarias*, 20(2), 183-192. <https://www.redalyc.org/pdf/2950/295023034010.pdf>
- Rojas, L. (2009). Guía de herramientas municipales para la promoción del desarrollo económico local. Fundación DEMUCA, San José. <https://docplayer.es/14071677-Guia-de-herramientas-municipales-para-la-promocion-del-desarrollo-economico-local.html>
- Tzec Valle, G. (22 de noviembre de 2022). *Diario del Yucatán*. <https://www.yucatan.com.mx/yucatan/2022/5/17/construyen-restaurante-en-malecon-de-progreso-320729.html>
- Vázquez, A. (2007). Desarrollo endógeno. Teorías y políticas de desarrollo territorial. *Investigaciones Regionales*, 11. <https://www.redalyc.org/pdf/289/28901109.pdf>
- Vázquez Barquero, A. (2005): *Las nuevas fuerzas del desarrollo*. Antoni Bosch Editor.

El Comercio Internacional en Latinoamérica: El Índice de Desempeño Logístico y el Movimiento de Contenedores Marítimos (2010-2018).

International Trade in Latin America: The Logistics Performance Index and the Transport of Maritime Containers (2010-2018).

Gutiérrez Ortiz, Ariel*, López Alvarado, Noé**
Silva Aguilar, Germán Israel***

*Profesor-Investigador. Universidad de Colima, Facultad de Comercio Exterior.
Email: agutierrez@uclm.mx, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1468-0783>.

**Profesor-Investigador. Universidad de Colima, Facultad de Comercio Exterior.
Email: noelopez@uclm.mx, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8908-1828>.

***Profesor-Investigador. Universidad de Colima, Facultad de Comercio Exterior.
Email: german_s@uclm.mx, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5966-1845>.

Correo para recibir correspondencia:

Ariel Gutiérrez Ortiz
agutierrez@uclm.mx

RESUMEN

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre el índice de desempeño logístico con respecto al movimiento de contenedores marítimos en los países de América Latina.

MATERIAL Y MÉTODO: Esta investigación es cuantitativa, de alcance correlacional y explicativo. Se utilizan dos variables, una del Banco Mundial y otra de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), tomando en cuenta los diez países más relevantes en el movimiento de carga contenerizada, según CEPAL (2021). Se utiliza el coeficiente de correlación de Pearson para conocer la relación de las variables y su posible explicación

RESULTADOS: Chile, Ecuador, México y Panamá, muestran una relación positiva considerable entre las dos variables. El índice de desempeño logístico entre los años 2010 y 2018, es una variable ligeramente explicativa del comportamiento del movimiento de contenedores.

CONCLUSIONES: En términos generales, es imperante que los países de América Latina desarrollen estrategias y acciones que les permitan mejorar e incrementar de manera óptima la infraestructura en aduanas y puertos, la competencia logística, el seguimiento a las mercancías, la gestión de tiempos para la distribución de bienes de manera ágil y la atracción de mercancía contenerizada.

PALABRAS CLAVE: Carga contenerizada, Comercio de mercancías, Sector marítimo.

ABSTRACT

OBJECTIVE: To determine the relationship between the logistics performance index with respect to the movement of maritime containers in Latin American countries.

MATERIAL AND METHOD: This is a quantitative, research with a correlational and explanatory scope. Two variables are used, one from the World Bank and the other from the Economic Commission for Latin America and the Caribbean [ECLAC], considering the ten most relevant countries in the movement of containerized cargo, according to ECLAC (2021). Pearson's correlation coefficient is used to know the relationship of the variables and their possible explanation.

RESULTS: Chile, Ecuador, Mexico, and Panama show a considerable positive relationship between the two variables. The logistics performance index between 2010 and 2018 is a slightly explanatory variable of the behavior of the transport of containers.

CONCLUSIONS: In general terms, it is imperative that Latin American countries develop strategies and actions that allow them to optimally improve and increase customs and port infrastructure, logistics competence, merchandise monitoring, time management for the distribution of goods in an agile manner and the attraction of containerized merchandise.

KEYWORDS: Containerized cargo, Merchandise trade, Maritime sector.

El comercio internacional representa el intercambio de bienes y servicios entre las diferentes naciones que componen el mundo, teniendo tasas de crecimiento promedio anual hasta del 4%, incluso y, a pesar de la pandemia, dichas tasas de crecimiento se están recuperando (UNCTAD, 2021a). El transporte vía marítima, está en el centro del comercio internacional de mercancías, ya que cerca del 80% del volumen de los bienes intercambiados en el mundo se hace a través de ese medio (UNCTAD, 2021b). Existe un crecimiento de los servicios de transporte y distribución de los contenedores, debido al incremento puntual de la comercialización de bienes manufacturados a nivel mundial, es decir, pequeños y grandes importadores y exportadores de bienes terminados o intermedios de países lejanos pueden comerciar entre sí utilizando el medio de transporte marítimo (Fugazza y Hoffman, 2017).

Los procesos productivos son más complejos cada día, impactando directamente a los puertos marítimos y a las cadenas de suministro (Wang y Cullinane, 2006). La actividad portuaria se expande a la provisión de servicios logísticos integrales, convirtiéndose en el centro de los negocios. Por lo que, bajo esta dinámica, es necesario analizar el desempeño logístico para brindar confiabilidad de las cadenas de suministro (BID, 2019).

En una cadena de suministro, los puertos significan un nodo esencial, así que es conveniente evaluar y conocer su desempeño y la conectividad interna y externa que tienen. La logística es un elemento relevante en el ámbito de la globalización y del comercio internacional de una nación; por lo que, los puertos desempeñan un papel de facilitadores del comercio, transportando y distribuyendo mercancías a nivel global, dejando de ser un simple punto de transferencia aislado y evolucionando a ser un centro de carga regional integrado como una red donde fluyen diferentes tipos de carga de manera articulada y coordinada (Salgado y Cea, 2012).

De igual manera, Nava, De las Fuentes, Dávila y Salas (2019) mencionan que la optimización del sistema logístico es transcendental y se reconoce como una importante fuerza motriz del crecimiento económico y de la competitividad, debido a su alto impacto en el dinamismo económico de los países. Por el contrario, la ineficiencia de dicho sistema provoca mayores costos, desde el punto de vista del tiempo y el dinero, afectando de manera negativa la competitividad de las organizaciones y por ende de las naciones.

La definición del Índice de Desempeño Logístico (IDL) señala que se trata de la percepción que existe de un país con respecto a la eficiencia de los procesos que componen las cadenas de suministro. Los indicadores que componen el IDL, son: la calidad de la infraestructura comercial y de transporte, el proceso de despacho de aduanas, la calidad de los servicios de logística, la capacidad de rastrear envíos, la capacidad de realizar envíos a precios

competitivos, y la frecuencia con la cual los envíos llegan al destinatario dentro del tiempo programado. A través de encuestas aplicadas a empresarios y usuarios de los servicios logísticos (nacionales e internacionales) se obtienen los valores del IDL, los cuales se agrupan y ponderan sobre una escala ascendente del 1 al 5, siendo 1 el puntaje más bajo y 5 el más alto. Los países se clasifican en cinco categorías de acuerdo con sus ingresos y ubicación geográfica (Banco Mundial, 2018). Este índice, destaca las directrices en materia de logística a nivel mundial y expone la eficiencia de las cadenas de suministro de los países, evaluando la manera en que se desenvuelven frente a sus socios comerciales (Cortés, 2018).

Para los países, el IDL les permite tener un conocimiento especializado de sus fortalezas y debilidades en cada rubro o indicador relacionado con la infraestructura logística. Esto, a su vez, sirve de apoyo para que los tomadores de decisiones de cada área analicen y tomen acción en la promoción de gestiones para el mejoramiento de los espacios débiles; permitiéndoles el desarrollo de políticas más eficientes que permitan elevar la competitividad de sus actividades comerciales internas y externas (Buestán, 2016).

De esta manera, es posible analizar la competitividad, productividad y el desempeño de los países, teniendo en cuenta los actores que lo conforman (proveedores, empresas y clientes) para la activación y el mejoramiento de la logística en las aduanas, transporte y operaciones logísticas externas (Sánchez y Barleta, 2018). Además, este índice es utilizado por las empresas con el propósito de identificar y analizar retos y oportunidades en relación con la infraestructura del país destino, la competencia logística y la disponibilidad de las cadenas de suministro eficientes (Ojala y Çelebi, 2015).

Fugazza y Hoffman (2017) manifiestan que, debido al uso intensivo de contenedores, a nivel mundial, para el transporte de mercancías, se hace necesario el desarrollo de puertos especializados en la distribución de las mismas como los puertos de transbordo, los puertos centrales, entre otros.

Los puertos son considerados como el centro logístico en todas las redes de transporte marítimo, ya que permiten la articulación de los países con el resto del mundo a través de la distribución de bienes de forma económica, el acceso a los mercados internacionales y también son determinantes de los costos de transporte (Munim y Schramm, 2018).

Así pues, los puertos son un centro intermodal (donde interactúan diferentes modos de transporte) que hace la conexión del transporte internacional con el transporte interno. Con respecto a América Latina, los puertos conectan el transporte marítimo con alto grado de especialización con el transporte vía terrestre (autotransporte y/o ferrocarril). Es común que el transporte terrestre utilizado en esta región posea equipos obsoletos y tarifas bajas, bajos

niveles de inversión en tecnología y de servicios. Aparte de resolver los temas de infraestructura, América Latina debe mejorar las conexiones de sus puertos con su territorio mediante la introducción de nuevas tecnologías como facilitador del proceso (Sánchez y Barleta, 2018). Para confirmar lo anterior, el tráfico de carga contenerizada en los puertos marítimos de Latinoamérica y el Caribe, se mantuvo sin movimientos significativos, con un ligero incremento del 0,04% durante 2019 en comparación con los mismos puertos del año anterior (CEPAL, 2020).

Los puertos son actores clave en el comercio y la logística internacional y nodos críticos en las cadenas de suministro globales para la combinación, integración y cooperación de diversos medios de transporte para el traslado de carga. A pesar de ello, los costos comerciales y las barreras tecnológicas, así como la falta de estandarización en la logística, continúan obstaculizando la eficiencia operativa de los puertos (Min et al., 2017). Con la aparición de las tecnologías y las estandarizaciones específicas de dominio, los puertos y la industria marítima tienen más oportunidades para lograr el aumento de su productividad y eficiencia de las operaciones (Chituc, 2017). Por lo tanto, el desafío para los puertos es la minimización de los riesgos a mediano y largo plazo asociadas con las operaciones portuarias, la incertidumbre en el aumento de costos y los grandes impactos ambientales. El desarrollo portuario es beneficioso para los inversores y para el desarrollo económico de una región, pero desarrollos de infraestructura tan grandes pueden tener efectos negativos en el ecosistema, lo que puede resultar en efectos sociales y de salud adversos (Schipper et al., 2017).

En general, los puertos de contenedores marítimos en todo el mundo han experimentado un crecimiento notable desde la introducción del comercio en contenedores en 1956. Según UNCTAD (2021b), en 1980 se movieron 102 millones de toneladas vía contenedores y para 2020 la cifra se incrementó a casi 2 mil millones de toneladas, implicando un aumento altamente considerable. Esto es, en 2020 se movilizaron aproximadamente 815.6 millones de TEU [contenedores de 20 pies de largo (*Twenty-foot Equivalent Unit*, TEU)]. Los puertos que se originaron en el manejo de carga general y carga fraccionada en los primeros días, ahora albergan terminales de contenedores marítimos con infraestructura e instalaciones especializadas de manejo para contenedores estandarizados (Kugler et al., 2021).

Es necesario mencionar, que el desempeño en los puertos marítimos se ve afectado por factores externos que involucran aspectos jurídicos, políticos, tecnológicos, económicos y medioambientales, y también, por factores internos como la velocidad en la prestación de servicios de parte de los proveedores donde, la falta de capital humano, la falta de integración tecnológica, la mala gestión documental y la falta de coordinación entre las organizaciones de

auditoría y proveedores de servicios de cadenas logísticas se convierten en puntos críticos para el éxito estratégico y operativo en un sistema portuario (Durán, 2021).

La eficiencia de los procesos logísticos está fuertemente relacionada con el desempeño operativo de las empresas, la interacciones entre los clientes y los proveedores, donde los ejes temáticos comunes de la logística son: competitividad, integración y coordinación de la cadena de suministro, tecnologías de la información y sostenibilidad (Balza y Cardona, 2020). De manera que, la eficiencia de los puertos afecta directamente la competitividad de un país en los mercados extranjeros, en consecuencia, se debe trabajar en los factores que obstruyen la eficiencia de los puertos (Quintero et al., 2021).

La contribución de la logística durante los años 2007 y 2012, significó un aumento del 1%, proporcionando un crecimiento económico mundial que osciló entre un 0.011% y el 0.034%; lo que confirma, que la hipótesis sobre la contribución del desempeño logístico al crecimiento económico es positiva y significativa, pero recomienda estudiar los resultados a detalle, dado que su metodología no había sido utilizada para medir los distintos índices como variables explicativas del crecimiento económico global (Coto et al., 2013).

El desempeño logístico, se ha convertido en una variable relevante a la hora de analizar el comercio internacional, este rendimiento puede mejorar mediante intervenciones gubernamentales, la construcción de infraestructuras, el desarrollo de un régimen de regulación de los servicios de transporte, así como también, el diseño y la aplicación de procedimientos aduanales eficaces (Jouili, 2020).

La eficacia y la eficiencia en la logística son los indicadores clave de desempeño que significan la ventaja competitiva que una cadena de suministro puede obtener de sus procesos logísticos. La provisión de servicios logísticos de valor agregado, puede servir como un habilitador clave para impulsar la efectividad del desempeño logístico (Amonkar et al., 2021).

Hoy en día, el papel de los puertos no se limita al manejo de carga, sino que también incluye la provisión de mejores servicios logísticos para incrementar la satisfacción de las demandas crecientes en las cadenas globales de suministro. El desempeño logístico se refiere al costo, el tiempo y la complejidad para realizar actividades de importación y exportación (Munim y Schrimm, 2018).

El índice de desempeño logístico es un informe bienal que mide la facilidad de uso de la logística de 160 países, a partir de datos de una encuesta mundial de transportistas de carga y empresas de transporte expreso. Este índice se enfoca en evaluar seis aspectos: Aduanas,

Infraestructura, Embarques Internacionales, Competencia de Servicios Logísticos, Seguimiento y Rastreo (Trazabilidad) y Puntualidad en la entrega (Banco Mundial, 2023).

La carga contenerizada es toda mercancía de carga general que se almacena y transporta en un contenedor, siendo los equipos más utilizados los contenedores de 20 pies (Twenty-foot Equivalent Unit-TEU, Unidad Equivalente a 20 pies) y 40 pies (Forty-foot Equivalent Unit-FEU, Unidad Equivalente a 40 pies). En general, la medida utilizada para realizar los rankings globales y que reportan todos los puertos en el mundo es el contenedor de 20 pies (TEU). Por lo que, los FEU equivalen a 2 TEU (Key Logistics Group, 2023).

Los puertos marítimos son un ámbito acuático y terrestre, natural o artificial, e instalaciones fijas, que por sus condiciones físicas y de organización resulta apto para realizar maniobras de fondeo, atraque, desatraque y estadía de buques o cualquier otro artefacto naval; para efectuar operaciones de transferencia de cargas entre los modos de transporte acuático y terrestre, embarque y desembarque de pasajeros, y demás servicios que puedan ser prestados a los buques, artefactos navales (Puerto de Ensenada, 2010).

Una cadena de suministro está formada por todas aquellas partes involucradas, de manera directa o indirecta, en la satisfacción de las necesidades y expectativas de un cliente. La cadena de suministro incluye no solamente al fabricante y al proveedor, sino también a los transportistas, almacenistas, vendedores al detalle (o menudeo) e incluso a los mismos clientes (Manrique, Teves y Taco, 2019).

La logística internacional es la distribución de bienes y servicios entre países, llevada a cabo mediante la utilización de una serie de técnicas propias del ámbito logístico. El objetivo es proveer de un producto o materia prima hacia un destino internacional con la necesidad de dicho elemento comercial, buscando lograr un beneficio entre ambas partes (CEUPE, 2023)

MATERIAL Y MÉTODO

El propósito de esta investigación es determinar la relación que existe entre el índice de desempeño logístico con respecto al movimiento de contenedores marítimos en los países de América Latina en el periodo de 2010 a 2018. El IDL y el movimiento de contenedores son las variables utilizadas.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo y de alcance correlacional y explicativo, con el propósito de conocer la relación que existe entre el IDL y el movimiento de contenedores e identificando la posible explicación entre las variables. Los datos se obtuvieron del Banco Mundial (2021) y de la CEPAL (2021).

Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Jamaica, México, Panamá, Perú y República Dominicana fueron seleccionados para esta investigación, debido a que son los 10 países que presentaron mayor puntaje en el ranking de movimiento de contenedores de CEPAL (2021). Además, estas naciones significaron el 81% del movimiento de carga en toda la región para 2019. La técnica estadística utilizada para medir la relación entre las variables, es el coeficiente de correlación de Pearson.

El coeficiente de correlación de Pearson es una medida que indica la situación relativa de dos sucesos respecto a las dos variables, es decir, es una medida de dependencia lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas independientes de la escala de medida (Suárez, 2011). El valor del índice de correlación, varía en el intervalo $[-1,1]$, indicando el signo el sentido de la relación: -1 se refiere a una correlación negativa perfecta y el +1 indica una correlación positiva perfecta (Hernández et al., 2014).

La correlación mide y estudia la relación entre dos variables numéricas especificando la tendencia (creciente o decreciente) en los datos. Por lo que, el coeficiente de correlación de Pearson ayuda a lo mencionado, además describe la fuerza de la relación entre dos conjuntos de variables en escala de intervalo o de razón (Lind, Marchal y Wathen, 2012).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Con el objeto de realizar un análisis comparativo entre las variables de IDL y el movimiento de contenedores, los datos del movimiento de contenedores fueron divididos entre un millón. De esta manera, la equivalencia de los datos es en millones de TEU, con valores que oscilan entre 1 y 11 y el IDL, de 1 a 5. El análisis de las variables entre los años 2010 y 2018 de los países latinoamericanos, realiza mayor movimiento de contenedores durante el año 2020, según la CEPAL (2021).

Tabla 1

Movimiento de contenedores en Latinoamérica 2010-2018 (millones de TEU)

País	2010	2012	2014	2016	2018
Argentina	2.0	1.9	1.7	1.7	2.2
Brasil	6.8	8.2	9.3	8.8	10.0
Chile	3.1	3.6	4.0	4.2	4.7
Colombia	2.4	3.4	3.4	3.5	4.6
Ecuador	1.3	1.6	1.7	1.9	2.2
Jamaica	1.9	1.9	1.6	1.6	1.8
México	3.7	4.9	5.1	5.7	7.0
Panamá	5.6	6.9	6.8	6.3	6.9
Perú	1.5	2.0	2.2	2.3	2.7
Rep. Dominicana	1.6	1.8	1.3	1.5	1.9

Nota: Elaboración propia, basado en datos de la CEPAL, (2021).

Tabla 2

IDL en Latinoamérica 2010-2018 (países seleccionados)

País	2010	2012	2014	2016	2018
Argentina	3.10	3.05	2.98	2.96	2.89
Brasil	3.20	3.13	2.94	3.09	2.99
Chile	3.09	3.17	3.26	3.25	3.32
Colombia	2.77	2.87	2.64	2.61	2.94
Ecuador	2.77	2.76	2.71	2.78	2.88
Jamaica	2.53	2.42	2.84	2.40	2.52
México	3.05	3.06	3.13	3.11	3.05
Panamá	3.02	2.93	3.19	3.34	3.28
Perú	2.80	2.94	2.84	2.89	2.69
Rep. Dominicana	2.82	2.70	2.86	2.63	2.66

Nota. Elaboración propia, basado en datos de la Banco Mundial (2021).

Para el caso de Argentina, según Marinucci (2019), la volatilidad de los instrumentos de política económica, la inestabilidad cambiaria y las altas tasa de interés que restringen la inversión, así como el rezago tecnológico, las brechas en infraestructura, la productividad y la burocracia de las agencias gubernamentales, provocaron las disminuciones en el IDL y en el movimiento de contenedores.

Con respecto a Brasil, Tapias (2019) comenta que el exceso burocrático, la volatilidad en el tipo de cambio, la intervención de diversos organismos en los procedimientos y el alto costo logístico suelen ser factores que han dado variabilidad al IDL, principalmente.

En las dos variables, Chile muestra un incremento continuo de manera sostenida, por lo que esto puede deberse a que sus puertos juegan un papel altamente activo en las operaciones comerciales, movilizand o casi el 88% de sus exportaciones vía marítima. Además, debido a la composición geográfica de Chile, se han construido y habilitado varios puertos a lo largo de su litoral, con la infraestructura necesaria para la movilización de productos (iContainers, 2021).

Colombia mueve alrededor del 96% de su carga vía marítima, utilizando sus puertos para el transbordo de otros modos de transporte interno; por esta razón, el gobierno ha promovido el uso intensivo de la tecnología para ofrecer seguridad jurídica en los trámites, al integrar la firma digital y el pago electrónico en línea, con lo que se eliminan los trámites físicos y esto genera menor tiempo y mayor velocidad en los procesos de comercio exterior (CEPAL, 2020a).

Ecuador evidencia un incremento sostenido en el movimiento de TEU. En el IDL existe cierta variabilidad. La principal causa para incremento de movimiento de contenedores de debió al desarrollo infraestructural (vialidad y aeropuertos, principalmente) en los últimos años,

representado oportunidades para el desarrollo de servicios logísticos y de transporte de valor añadido; pero aún existe rezago en la promoción de zonas logísticas especializadas (Yagual, Mite, Narváez y Proaño, 2019).

Jamaica ha presentado una ligera disminución en ambas variables, pero sostenida. Es probable que sea debido a la caída significativa de sus importaciones y a la reducción de compras externas (CEPAL, 2020b).

México presenta una variación mínima en el IDL durante el periodo de análisis, mientras que el movimiento de contenedores ha ido en aumento, repuntando de manera significativa en 2018, lo que se debe al alto dinamismo de su comercio exterior, impulsando principalmente las exportaciones de partes automotrices y las importaciones de mercancía de consumo inmediato (El Economista, 2019).

Panamá ha presentado un aumento en ambas variables, pero el movimiento de contenedores ha repuntado significativamente, esto es un reflejo de la apertura al comercio que ofrece a través de su Zona Libre de Colón (ZLC), la segunda zona más grande en el mundo. La ZLC es utilizada como un espacio físico para la reexportación de bienes, principalmente de media y baja tecnología, los cuales representan la mayoría de las exportaciones de este país. Por otro lado, los productos primarios constituyen las exportaciones que mayormente realiza Panamá (ProPanama, 2021; Georgia Tech Panama, 2021).

Por otro lado, Perú presentó un aumento sostenido en el número de TEU movilizados, mientras que su puntuación en el IDL ha presentado altibajos durante el periodo analizado, probablemente sea debido a las deficiencias que presenta en la calidad de los servicios logísticos para el manejo de un alto volumen de carga consolidada, en las agencias para inspeccionar la calidad, en las agencias para el control de salubridad, así como en los servicios de transporte en general, incluyendo carreteras y vías marítimas (Taica y Vázquez, 2019).

Como se muestra en ambas tablas, República Dominicana ha presentado altibajos en ambas variables, con una ligera tendencia hacia la baja. En términos generales, ha tenido un bajo dinamismo en sus exportaciones en los últimos años y los indicadores de competitividad y del clima de negocios se muestran rezagados (Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, 2018).

Prueba de normalidad

Primero es necesario conocer si las variables presentan o no una distribución normal a través de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, debido a que el análisis es por año y sólo para 10 países, razón por la cual se utilizan menos de 50 datos. Para saber si las variables tienen alguna relación, se establece la siguiente hipótesis:

H_0 : Los datos siguen una distribución normal.

H_1 : Los datos no siguen una distribución normal.

Dado que, según la Universidad Alicante (2021), 1) si el valor de significancia es mayor que 0.05 (>0.05), entonces los datos son normales, así que se usa el coeficiente de Correlación de Pearson, y 2) si el valor de significancia es menor que 0.05 (<0.05), entonces los datos no son normales, en este caso se usaría el coeficiente de Correlación de Spearman.

Tabla 3

Valores de la prueba de normalidad para el IDL y el movimiento de contenedores (TEU) 2010-2018

Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk					
Variable	2010	2012	2014	2016	2018
IDL	0.438	0.431	0.736	0.913	0.785
TEU	0.066	0.053	0.067	0.087	0.072

Nota. Elaboración propia, a partir del programa estadístico IBM SPSS Statistics.

En la Tabla 3, se observa que las variables IDL y TEU el valor de significancia fue mayor que 0.05 para todos los años de análisis; por lo tanto, como lo indica la Universidad de Alicante (2021), los datos son normales y procede a utilizar el coeficiente de correlación de Pearson para comprobar la hipótesis planteada sobre la independencia de las variables y conocer el grado de relación entre las mismas.

A continuación, se muestran los resultados del coeficiente de correlación de Pearson para el periodo 2010-2018:

Tabla 4

Valores del coeficiente de correlación entre el IDL y el movimiento de contenedores 2010-2018

Año	Coef. Pearson
2010	0.664
2012	0.709
2014	0.437
2016	0.667
2018	0.612

Nota: Elaboración propia, a partir del programa estadístico SPSS Statistics.

Para el año 2010, el coeficiente de correlación de Pearson muestra un valor de 0.664, lo que representa la existencia de una correlación positiva media considerable; para el siguiente año 2012, se tiene que el valor del coeficiente de correlación fue 0.709, indicando que existe una correlación positiva media considerable. En el año 2014, el valor fue 0.437 que significa una correlación positiva débil; para 2016, el valor del coeficiente fue 0,667, lo que expresa una

correlación positiva considerable. Finalmente, en 2018, se observa una correlación positiva considerable, con un valor del coeficiente de correlación de 0.612.

Es de suma importancia aclarar que, con respecto a lo observado, en esta investigación únicamente se utilizaron dos variables IDL y TEU, por lo que al ver los resultados que muestran una correlación considerable, entonces surge la necesidad de introducir más factores y transitar hacia un modelo de regresión múltiple con la finalidad de conocer a mayor profundidad el comportamiento del movimiento de contenedores en los principales países de América Latina. Esto se tomará en cuenta para próximas investigaciones.

CONCLUSIONES

En los 10 países objeto de estudio, se observó que: Chile, Ecuador, México y Panamá muestran un crecimiento constante y sostenido en el movimiento de contenedores y en el índice de desempeño logístico en el periodo de análisis. Estos países han demostrado jugar un rol altamente activo en el impulso a las operaciones comerciales por vía marítima, esto podría representar un desarrollo considerable en la infraestructura, mejora de los servicios logísticos, dinamismo en el comercio exterior y apertura al comercio internacional.

Por su parte, Argentina, Brasil, Colombia, Jamaica, Perú y República Dominicana muestran una variabilidad de altibajos constante, rompiendo con el escenario expuesto en los otros países. Esta diferencia es especialmente notoria en determinados años y si bien, múltiples factores se ven involucrados dentro de las causas de esta desconexión entre las variables, estos países cuentan con características similares en la forma de manejar su logística y comercio exterior, tales como: el rezago tecnológico, poca inversión en infraestructura, altas tasas de interés que restringen la inversión extranjera, volatilidad en el tipo de cambio, falta de diversificación en el comercio y exceso de burocracia en trámites gubernamentales

Con respecto a la Tabla que muestra los valores del coeficiente de correlación, se observa que la relación entre el IDL y los TEU es positiva considerable, es decir, a medida que aumenta el índice de desempeño logístico también incrementa el movimiento de contenedores. Asimismo, se aprecia que las variables son ligeramente explicativas entre sí.

En términos generales, los resultados obtenidos señalan que es imperante que los países de América Latina desarrollen estrategias y acciones que les permitan mejorar e incrementar de manera óptima la infraestructura en aduanas y puertos, la competencia logística, el seguimiento a las mercancías, la gestión de tiempos para la distribución de bienes de manera ágil y la atracción de mercancía contenerizada.

Esta investigación es de utilidad para que las organizaciones vinculadas en el suministro de servicios logísticos en estas naciones de Latinoamérica, busquen y elaboren acciones enfocadas al mejoramiento de los indicadores que componen el IDL y los elementos que intervienen en el movimiento de carga contenerizada. Asimismo, se busque que las acciones anteriores se realicen de manera inclusiva y sostenible, fomentando el uso de tecnologías que faciliten el comercio internacional.

En esta investigación sólo se utilizaron dos variables, sin embargo, en investigaciones futuras sería conveniente considerar más variables en el estudio para comprender con mayor precisión el comportamiento logístico de la región de Latinoamérica. Para investigaciones futuras, se considerará el uso de más variables para tener una explicación más precisa sobre el movimiento de carga contenerizada, por ejemplo, el índice de conectividad de las líneas navieras (LSCI, por sus siglas en inglés), el índice de calidad de la infraestructura portuaria (QPI, por sus siglas en inglés), los niveles de inversión, entre otros.

Con respecto a las implicaciones prácticas, se puede indicar que América Latina es una región importante en términos de comercio internacional, por lo que es relevante conocer la relación que existe entre la parte logística y el movimiento de carga vía marítima, siendo esta investigación, un complemento para que los actores involucrados en proveer servicios logísticos en los países de Latinoamérica, realicen acciones encaminadas a mejorar los aspectos clave en materia de logística aplicada en los puertos marítimos.

REFERENCIAS

- Amonkar, R., Roy, V. & Patnaik, D. (2021). Intermodal service supply chain and seaport logistics performance. *Supply Chain Forum: An International Journal*, 171-187. https://www.researchgate.net/publication/349333152_Intermodal_service_supply_chain_and_seaport_logistics_performance
- Balza, V. I. & Cardona, D. A. (2020). La relación entre logística, cadena de suministro y competitividad: una revisión de literatura. *Revista Espacios*, 179-196. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n19/20411913.html>
- Banco Mundial. (2018). *Índice de Desempeño Logístico*. <https://datos.bancomundial.org/indicador/LP.LPI.OVRL.XQ>
- Banco Mundial. (18 de diciembre de 2021). *Índice de desempeño logístico*. <https://datos.bancomundial.org/indicador/LP.LPI.OVRL.XQ>
- Banco Mundial. (18 de mayo de 2023). Comercio-World Bank. <https://www.bancomundial.org/es/topic/trade/overview>
- BID. (2019). *Cadena de suministro 4.0: mejores prácticas internacionales y hoja de ruta para América Latina*. Washington: BID.

- Buestán, A. F. (2016). *Análisis Comparativo del Desempeño Logístico del Ecuador frente a los miembros de la Comunidad Andina de Naciones (CAN) en base al Índice de Desempeño Logístico*. Cuenca: Universidad del Azuay-Tesis Maestría.
- CEPAL. (10 de septiembre de 2020). *Movimiento portuario LAC*. <https://www.cepal.org/es/notas/movimiento-portuario-lac#:~:text=El%20movimiento%20de%20carga%20en,zonas%20portuarias%20de%20la%20regi%C3%B3n.>
- CEPAL. (2020a). *Transformación digital en la logística de América Latina y el Caribe*. Santiago: CEPAL.
- CEPAL. (2020b). *Perspectivas del Comercio Internacional de América Latina y el Caribe*. Santiago: CEPAL.
- CEPAL. (18 de diciembre de 2021). *Perfil marítimo y logístico*. https://perfil.cepal.org/es/portmovements_classic
- CEUPE. (19 de mayo de 2023). ¿Qué es la logística internacional? Función e importancia. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/logistica-internacional.html>
- Chituc, C. M. (2017). XML interoperability standards for seamless communication: An analysis of industry-neutral and domain-specific initiatives. *Computers in Industry*, 118-136. https://www.researchgate.net/publication/318445670_XML_interoperability_standards_for_seamless_communication_An_analysis_of_industry-neutral_and_domain-specific_initiatives
- Cortés, R. A. (2018). ¿Qué tan competitivos son los países miembros de la Alianza del Pacífico en infraestructura de transporte? *Revista EAN*, 143-162. <https://www.redalyc.org/journal/206/20658110009/>
- Coto, P., Agüeros, M., Casares, P. & Pesquera, M. A. (2013). Impact of logistics performance on world economic growth (2007-2012). *World Review of Intermodal Transportation Research*, 300-310. <https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/WRITR.2013.059857>
- Durán, J. (2021). Un sistema portuario eficiente: algunos componentes clave. *XV Congreso Marítimo Portuario, CPN-Guatemala* (págs. 1-43). Ciudad de Guatemala: CIP-OEA. <https://portalcip.org/wp-content/uploads/2021/12/compPPT-XV-Congreso-Guate-Componentes-de-sistema-portuario-eficiente.pdf>
- El Economista. (11 de febrero de 2019). *Balanza comercial de mercancías: exportaciones mexicanas crecieron 10% en el 2018*. <https://www.eleconomista.com.mx/economia/Exportaciones-mexicanas-crecieron-10-en-el-2018--20190211-0026.html>
- Fugazza, M. & Hoffman, J. (2017). Liner shipping connectivity as determinant of trade. *Journal of Shipping and Trade*, 2-18. https://econpapers.repec.org/article/sprjosatr/v_3a2_3ay_3a2017_3ai_3a1_3ad_3a10.1186_5fs41072-017-0019-5.htm
- Georgia Tech Panama. (10 de 12 de 2021). *Zona Libre de Colón*. <https://logistics.gatech.pa/es/trade/colon-free-zone#:~:text=Para%20el%20a%C3%B1o%202021%2C%20el,reexportaciones%20unos%20USD%209%2C603%20millones.>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- iContainers. (29 de noviembre de 2021). *Transporte marítimo a Chile*. <https://www.icontainers.com/es/transporte-maritimo/chile/>

- Jouili, T. A. (2020). The Relationship Between Logistics Performance And Maritime Exports. *International Journal of Computer Science and Network Security*, 210-216. https://www.researchgate.net/publication/340940258_The_Relationship_Between_Logistics_Performance_And_Maritime_Exports
- Key Logistics Group. (18 de mayo de 2023). Diferentes tipos de cargas vía marítima. <https://keylogisticsgroup.com/diferentes-tipos-de-cargas-via-maritima/>
- Kugler, M., Brandenburg, M. & Limant, S. (2021). Automizing the manual link in maritime supply chains? An analysis of twistlock handling automation in container terminals. *Maritime Transport Research*, 1-19. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666822X21000095>
- Lind, D. A., Marchal, W. G. & Wathen, S. A. (2012). Estadística aplicada a los negocios y la economía. México: McGraw-Hill.
- Manrique, M. A., Teves, J. & Taco, A. M. (2019). Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 1135-1143. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051009/>
- Marinucci, E. (2019). Las exportaciones argentinas y el desafío logístico. *Revista Integración y Cooperación Internacional*, 4-20. <https://revistamici.unr.edu.ar/index.php/revistamici/article/view/24>
- Min, H., Ahn, S. B., Lee, H. S. & Park, H. (2017). An integrated terminal operating system for enhancing the efficiency of seaport terminal operators. *Maritime Economics & Logistics*, 428-450. https://www.researchgate.net/publication/315868701_An_integrated_terminal_operating_system_for_enhancing_the_efficiency_of_seaport_terminal_operators
- Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes. (2018). *El monitor de industria y comercio*. Santo Domingo: MICM.
- Munim, Z. H. & Schramm, H. J. (2018). The impacts of port infrastructure and logistics performance on economic growth: the mediating role of seaborne trade. *Journal of Shipping and Trade*, 1-19. https://www.researchgate.net/publication/322649927_The_impacts_of_port_infrastructure_and_logistics_performance_on_economic_growth_the_mediating_role_of_seaborne_trade
- Nava, K. M., De las Fuentes, M., Dávila, H. & Salas, J. R. (2019). Importancia del desempeño logístico en el comercio exterior mexicano. Breve análisis del periodo 2010-2016. *Ciencias Administrativas Teoría y Praxis*, 79-96. <https://cienciasadmvasyp.uat.edu.mx/index.php/ACACIA/article/view/235>
- Ojala, L. & Çelebi, D. (2015). *The World Bank's Logistics Performance Index (LPI) and drivers of logistics performance Prepared for the Roundtable on Logistics Development Strategies and their Performance Measurement*. París: OECD.
- ProPanama. (10 de 12 de 2021). *Zona Libre de Colón*. <https://propanama.gob.pa/es/Zonalibredecol%C3%B3n>
- Puerto de Ensenada. (2010). Glosario de términos marítimos portuarios. <https://www.puertoensenada.com.mx/upl/sec/glosario-de-terminos-maritimos.pdf>
- Quintero, M., Almanza, K. & Pimienta, S. (2021). Estrategias para potenciar la competitividad internacional de Puertos Marítimos en contextos globalizados. *Revista de Ciencias Sociales*, 250-271. <https://www.redalyc.org/journal/280/28068740016/html/>

- Salgado, O. & Cea, P. (2012). Análisis de la conectividad externa de los puertos de Chile como un factor de competitividad. *Revista Chilena de Ingeniería*, 25-39. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77222768004>
- Sánchez, R. J. & Barleta, E. (2018). *Reflexiones sobre el futuro de los puertos de contenedores por el nuevo comportamiento de la contenedorización*. Santiago: CEPAL.
- Schipper, C. A., Vreugdenhil, H. & De Jong, M. C. (2017). A sustainability assessment of ports and port-city plans: Comparing ambitions with achievements. *Environment*, 84-111. https://www.researchgate.net/publication/320890559_A_sustainability_assessment_of_ports_and_port-city_plans_Comparing_ambitions_with_achievements
- Suárez, M. O. (2011). *Coeficiente de correlación de Karl Pearson*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/766>
- Taica, L. V. & Vázquez, T. C. (2019). *Relación entre el desempeño logístico y la competitividad en el Perú en el periodo 2007-2016*. Cajamarca: UPAGU-Tesis. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPAG_a6cf3ad41309482685f5c4893fb02de6
- Tapias, V. (16 de 03 de 2019). *Brasil: las oportunidades de un gigante con problemas logísticos*. Obtenido de El Mercantil: <https://elmercantil.com/2019/03/16/brasil-las-oportunidades-de-un-gigante-con-problemas-logisticos/>
- UNCTAD. (2021a). *Trade and development report 2021*. Geneva: UNCTAD.
- UNCTAD. (2021b). *Review of maritime transport*. Geneve: UNCTAD.
- Universidad de Alicante. (24 de 11 de 2021). *Estadística descriptiva y test de normalidad*. Obtenido de <https://web.ua.es/es/lpa/docencia/analisis-estadistico-de-datos-geoquimicos-con-r/estadistica-descriptiva-y-test-de-normalidad.html>
- Wang, T. F. & Cullinane, K. (2006). The Efficiency of European Container Terminals and Implications for Supply Chain Management. *Maritime Economics & Logistics*, 82-99. https://www.researchgate.net/publication/5223617_The_Efficiency_of_European_Container_Terminals_and_Implications_for_Supply_Chain_Management
- Yagual, A. M., Mite, M. T., Narváez, J. G. & Proaño, S. A. (2019). Efecto del crecimiento económico del sector logístico sobre el Producto Interno Bruto en Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 186-199. <https://www.redalyc.org/journal/280/28060161013/html/>

**Competencias en Manejo de Información (CMI), en la Formación
de los Contadores Públicos.**

**Competences in Information Management (IMC),
in the Training of Public Accountants.**

Calderón Carmona, Gloria Patricia*, Gómez Suárez, Aída Mercedes**

*Maestra en Administración de Instituciones Educativas. Universidad Jorge Tadeo Lozano, Facultad de Ciencias Económico Administrativas. Bogotá, Colombia. Email: gloria.calderon@utadeo.edu.co, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2176-702X>.

**Magíster en Informática Educativa. Universidad Jorge Tadeo Lozano, Facultad de Artes y Diseño. Bogotá, Colombia. Email: aida.gomez@utadeo.edu.co, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3234-277X>.

Correo para recibir correspondencia:

Gloria Patricia Calderón Carmona
gloria.calderon@utadeo.edu.co

ISSN 2448-4733



RESUMEN

OBJETIVO: Abordar el estudio de las competencias en manejo de información (CMI), requeridas para el Contador Público, rebasando la idea de formarse en el manejo de herramientas o como usuario de ellas y pasando a aquellas competencias que se espera que un estudiante obtenga durante su formación y posterior a ella.

MATERIAL Y MÉTODO: Fue de investigación cualitativa y el tipo de estudio fue investigación-acción. Por estar relacionado con la práctica educativa, favoreció orientar el trabajo hacia la observación, descripción y entendimiento de las experiencias y necesidades de los participantes.

RESULTADOS: Esta investigación identificó las actuales CMI de los estudiantes de contaduría pública Tadeistas. Con base en los hallazgos y conclusiones, se formuló e implementó una propuesta para su desarrollo y consolidación apoyada en TIC, enmarcada en el acceso, organización, uso y evaluación de la información, y abordando competencias técnicas y funcionales, gerenciales, personales, interpersonales y de comunicación.

CONCLUSIONES: En el marco de la contabilidad como sistema de información y comunicación, es indispensable el desarrollo y consolidación de estas competencias con el fin de aumentar la pertinencia de la información que prepara y su utilidad para los interesados y sus procesos de toma de decisiones.

PALABRAS CLAVE: Alfabetización informacional, Competencias, Contadores públicos, Información, Tecnologías.

ABSTRACT

OBJECTIVE: To address the study of information management competencies [IMC], required for the Public Accountant, going beyond the idea of training in the management of tools or as a user of them and moving on to those competencies that a student is expected to obtain during its formation and after it.

MATERIAL AND METHOD: The approach used was qualitative and the type of study was action research. Because it is related to the educational practice, it favored directing the work towards the observation, description and understanding of the experiences and needs of the participants.

RESULTS: This research identified the current IMC of Tadeistas public accounting students. Based on the findings and conclusions, a proposal for its development and consolidation supported by ICT was formulated and implemented, framed in the access, organization, use and evaluation of information, and addressing technical and functional, managerial, personal, interpersonal, and communication.

CONCLUSIONS: Within the framework of accounting as an information and communication system, it is essential to develop and consolidate these competencies in order to increase the relevance of the information it prepares and its usefulness for stakeholders and their decision-making processes.

KEY WORDS: Information literacy, Competences, Public accountants, Information, Technologies.

La información es una potente herramienta democrática, es necesario organizarla y gestionarla para que los ciudadanos no se sientan desbordados por ella (Calimera, 2005).

El proyecto de investigación “Desarrollo de Competencias en el Manejo de información (CMI) en la Formación de los Contadores Públicos de la UJTL”, se dio como una respuesta a la necesidad de fortalecer estas competencias en los estudiantes durante su proceso de formación, como elemento diferenciador que está alineado con los propósitos misionales establecidos para este programa académico que señalan la formación de personas con sólidos conocimientos en el manejo de la información contable y en el control de dicha información (UJTL, Programa de Contaduría Pública, 2017) una apuesta que valida la importancia de la gestión de la información en general. El proyecto partió de reconocer las actuales competencias en el manejo de información que tienen los estudiantes del programa, identificó las actividades curriculares que se desarrollan actualmente y los requerimientos laborales de diversas empresas, para contrastar estos hallazgos entre sí y frente a la literatura, por último, concluir y proponer acerca de cómo promover el desarrollo de dichas competencias en el proceso formativo.

Se realiza un aporte para el mejoramiento de los procesos de enseñanza, centrados en el estudiante que se perfilan en el Modelo Pedagógico de la Universidad (UJTL, 2015) donde la temática de estudio gira en torno a potenciar las capacidades de los estudiantes mediante la incorporación de diversas estrategias dentro y fuera del aula sustentadas en la autonomía y responsabilidad en el proceso de formación, como parte de las premisas de Universidad formativa contempladas en el Proyecto Educativo Institucional (UJTL, 2012) enfatizando en la gestión de la información, como uno de los motores que permite acceder a más y mejores fuentes, a desarrollar habilidades para discernir y poner en contexto la información requerida para llevar el ejercicio profesional a estadios que están por encima del plano técnico y que llegan al análisis y comunicación de la información, derivada de la Contabilidad como soporte para los procesos de toma de decisiones en las organizaciones. A su vez, este proyecto condujo a entregar insumos para incorporar ajustes en el desarrollo de las asignaturas y para la evaluación curricular, que se adelanta en el marco de los modelos de aseguramiento de la calidad en la institución.

Este trabajo de investigación, pone en contexto el concepto de competencias en manejo de información y su relación con la formación profesional de los Contadores Públicos; después presenta el desarrollo metodológico y los resultados obtenidos en la indagación conducentes a la discusión temática, conclusiones y propuestas de mejora, que se han venido implementando en la etapa posterior a la finalización del proyecto y hasta la actualidad.

La información en la actualidad es alarmantemente abundante y de fácil adquisición; existe una gran oportunidad de acceso a todo tipo de contenidos, por lo tanto, es necesario capacitar a las personas en el uso efectivo y ético de esa información, lo que lleva a plantearse los siguientes interrogantes: ¿Dónde y cómo buscar?, ¿Cómo validar la información? Al respecto, López (2007) afirma que el papel de la escuela y del maestro, no es el de entregar toda la información, sino de ayudar a los estudiantes, para que además de acceder y desarrollar conocimiento, desarrollen habilidades y actitudes para adoptar estrategias para su propio aprendizaje, que se formulen preguntas significativas, que accedan a diversas fuentes de información y logren comprender lo que ellas aportan al conocimiento, que puedan seleccionar las más adecuadas y de esa manera puedan aprender a aprender de manera autónoma a lo largo de la vida.

Concepto de CMI

La CMI se define como:

El conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que el estudiante debe poner en práctica para identificar lo que necesita saber en un momento dado, buscar efectivamente la información que esto requiere, determinar si esa información es pertinente para responder a sus necesidades y finalmente convertirla en conocimiento útil para solucionar problemas de información en contextos variados y reales (EDUTEKA, 2007, p. 1).

La Association of College and Research Libraries (ACRL), líder en la promoción de habilidades en el manejo de información, publicó en el año 2000 el libro *Information literacy competency standards for higher education* (ACRL, 2000), que constituye el antecedente del marco de referencia contenido en el libro *Framework for Information Literacy for Higher Education*, que define el conjunto de súper habilidades para el manejo de la información en la educación superior, compuesto por 6 enfoques que se basan en el metamanejo de la información donde los estudiantes son tanto consumidores como creadores: i) la autoridad es construida y contextual, ii) la creación de información como proceso, iii) la información posee valor iv) la investigación como indagación, v) lo académico como conversación, y vi) la búsqueda como exploración estratégica (ACRL, 2015, p. 8).

La American Association of School Libraries, AASL, define la competencia informacional, como:

La habilidad de reconocer una necesidad de información y la capacidad de identificar, localizar, evaluar, organizar, comunicar y utilizar la información de forma efectiva, tanto

para la resolución de problemas como para el aprendizaje a lo largo de la vida (Ortoll, 2014, p. 3).

Las instituciones educativas, deben incorporar en sus programas académicos actividades que propendan al desarrollo de competencias informáticas y más allá de esto, al desarrollo de habilidades para una correcta gestión de la información.

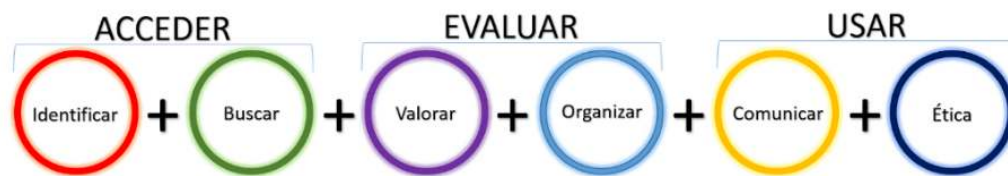
Actualmente, el manejo o dominio de la tecnología constituye un factor determinante en la actual sociedad del conocimiento, como afirma Castells (2000) “la capacidad o falta de capacidad de las sociedades para dominar la tecnología, y en particular las que son estratégicamente decisivas en cada periodo histórico, define en buena medida su destino” (p. 5). Por lo tanto, es necesario conocer y manejar de forma eficiente las diversas herramientas, de tal manera que, permita el desarrollo de competencias informacionales para la construcción de conocimiento y prepare al alumno para ser un ciudadano autónomo, inteligente y crítico ante la cultura del siglo XXI (Area, 2008); al mismo tiempo que un profesional competente en el manejo de información confiable, pertinente y oportuna en las organizaciones.

Alfabetización informacional (ALFIN)

La alfabetización es entendida en la actualidad, como la forma en que se puede lograr la identificación, la comprensión, la interpretación, la creación y la comunicación con fundamento en los recursos que la era digital permite para adecuarse al dinamismo de los cambios en los tiempos que corren (UNESCO, 2022). La alfabetización informacional es conocida por el acrónimo ALFIN, en ella, la alfabetización tradicional se transforma a través del uso de la informática, por lo que se hace necesario desarrollar destrezas y habilidades en el uso de herramientas digitales a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

La educación del siglo XXI, ha cambiado su imagen como recinto cerrado para la transmisión de información, se ha convertido en espacio abierto de alfabetización global (Morales, 1998, p. 36), la ALFIN se desarrolla dentro del marco de las TIC, no sólo para el dominio de internet, se utiliza también para el uso y comprensión de documentos hipertextuales y de recursos multimedia. El manejo efectivo de la información, ha permitido mejorar la calidad de la investigación de los profesores, a la vez que ha impactado de forma directa en la formación de los estudiantes.

Figura 1
Definición de Alfin



Nota. UNGS (2018).

Aprendizaje significativo, continuo y para toda la vida

Las competencias informativas favorecen los procesos de aprendizaje activo puesto que le permiten al estudiante estar alerta a los cambios que se presentan en su entorno, comprenderlos de mejor manera y adaptarse o buscar soluciones acordes con la complejidad del suceso. Así mismo, cumplen una función mediadora en su proceso de aprendizaje y desempeño profesional, asociándolo a un aprendizaje continuo.

El concepto de aprendizaje a lo largo de toda la vida requiere un cambio de modelo que nos aleje de las ideas de enseñanza y capacitación y nos aproxime a las de aprendizaje, de una instrucción transmisora de conocimientos a un aprendizaje para el desarrollo personal, y de una adquisición de competencias especiales a un descubrimiento de más amplio espectro (UNESCO, 2020, p. 10).

En las Instituciones de Educación Superior, es necesario diseñar estrategias o mejorar las existentes, que respondan a los nuevos modelos pedagógicos con el fin de fomentar el desarrollo de competencias informacionales, de tal manera que estas permitan ir en concordancia con los avances de la sociedad, el avance tecnológico y sobre todo el aprendizaje de los individuos a lo largo de su vida, *lifelong learning*.

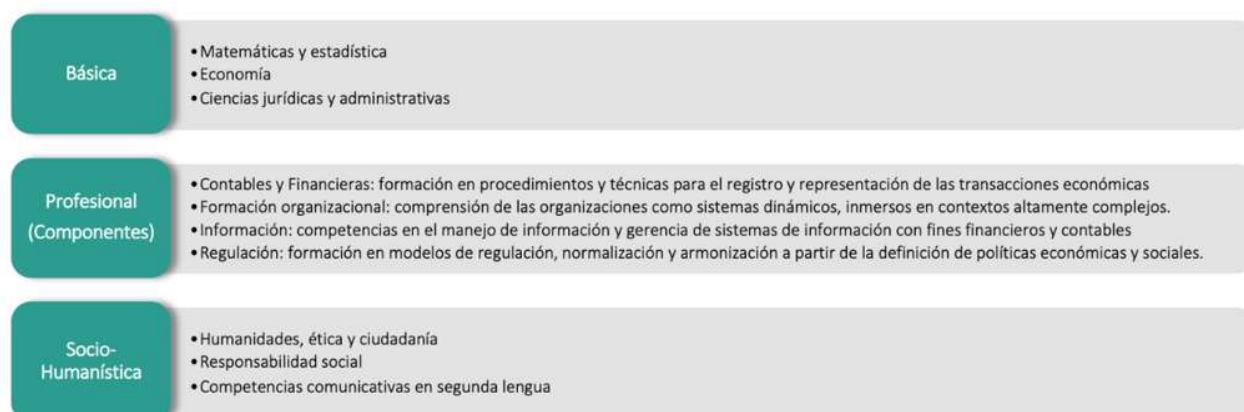
Habilidades, actitudes y aptitudes en manejo de información relevante para los Contadores Públicos

La reglamentación nacional e internacional sobre formación de los Contadores Públicos, recoge el componente de CMI dentro de los estándares establecidos para tener programas de formación de contadores con la calidad. En el plano nacional, la Resolución 3459 de 2003 (Ministerio de Educación Nacional [MEN], 2003) contextualiza las características específicas de calidad para los programas de formación profesional de pregrado en Contaduría Pública, en los aspectos

curriculares establece que, con una perspectiva integral, se debe considerar que la formación reúna competencias cognitivas, socioafectivas y comunicativas necesarias para localizar, extraer y analizar datos provenientes de múltiples fuentes; para llegar a conclusiones con base en el análisis de información financiera y contable, a través de procesos de comparación, análisis, síntesis, deducción, entre otros; para generar confianza pública con base en un comportamiento ético (Roncancio, Mira y Muñoz, 2017); para lograrlo, la norma sugiere el esquema formativo (Figura 2). En el marco del esquema de aseguramiento de la calidad de la educación en Colombia, se incluyen las pruebas SaberPro, dirigidas a evaluar a los estudiantes que hayan completado el 75% del proceso de formación profesional; estas pruebas se estructuran en competencias genéricas (comunicación escrita, lectura crítica, razonamiento cuantitativo, competencias ciudadanas e inglés) y en competencias específicas (gestión financiera, información y control contable, formulación, evaluación y gestión de proyectos) en donde igualmente se hacen presentes las CMI como factores fundamentales para determinar el éxito en el proceso formativo.

Figura 2

Áreas para la formación integral del Contador Público



Nota. Elaboración propia con base en la Resolución 3459 de 2003 (MEN, 2003).

En el plano internacional, los estándares internacionales de educación de contadores profesionales (IFAC, 2014) señalan los conocimientos técnicos, las habilidades y los valores que deben reunir los contadores para un ejercicio idóneo de la profesión; estas habilidades se agrupan en cinco categorías (Figura 3); en cada una de dichas categorías, se sugieren los elementos de aprendizaje por medio de los cuales se pueden adquirir o desarrollar dichas habilidades y, en todas ellas, se avistan elementos asociados a la necesidad de que existan unas CMI que favorezcan los procesos de generación de información contable, su análisis y evaluación, el fundamento crítico y juicio profesional, la capacidad de discernimiento y profundización cuando

sea necesario para el logro de los objetivos organizacionales y las habilidades para comunicar de manera asertiva, oportuna y a los grupos de interés que corresponda, sacando conclusiones fundamentadas, argumentadas y acordes con la realidad interna y de contexto que afectan a la organización, todo lo anterior considerando, no solo el trabajo personal sino las capacidades para trabajar en equipo, delegar, revisar, y retroalimentar, y frente a sus usuarios las habilidades de comunicar, orientar e intervenir adecuadamente.

Figura 3
Categorías de las habilidades profesionales

Intelectuales	Técnicas y funcionales	Personales	Interpersonales y de comunicación	Gerenciales
• Conocimiento • Comprensión • Habilidades creativas	• Registro de información • Generación de reportes financieros • Atención a requerimientos desde diferentes áreas • Manejo de tecnología	• Pensamiento crítico, analítico, creativo, organizado • Disposición permanente al aprendizaje • Iniciativa y capacidad para resolver problemas • Comportamiento ético	• Trabajo en equipo, tolerancia y empatía • Capacidad de argumentación y sustentación • Buena comunicación oral y escrita	• Capacidad de liderazgo • Capacidad analítica • Capacidad para la toma de decisiones • Visión y pensamiento crítico

Nota. Elaboración propia con base en (IFAC, 2014).

Desde el punto de vista tecnológico, es necesario que, durante la formación profesional, el Contador Público adquiera la capacidad de manejar información a través de las diferentes herramientas informáticas, así mismo, debe tener un dominio de internet y una comprensión de los tipos de información textual, gráfica, audiovisual y multimedia, así como de los contenidos hipertextuales en sus diferentes presentaciones. En ese orden de ideas, las CMI requeridas por el Contador Público, rebasan la idea de formarse en el manejo de herramientas o de formarse como usuario de ellas y se fundamenta en la idea de aquellas habilidades, actitudes y aptitudes que se espera que obtenga durante su formación, y posterior a ella, para que, en el marco de la contabilidad como un sistema de información, pueda aumentar la eficiencia y eficacia en la disposición de información útil para los grupos de interés y los procesos de toma de decisiones.

Los sistemas de información que ayudan a mejorar la eficiencia de los procesos a cargo del profesional contable, los procesos asociados al comercio electrónico, el aumento de procesos y trámites en línea, los documentos electrónicos con fines comerciales y fiscales, el manejo de bases de datos privadas y gubernamentales, la analítica asociada a dichas bases de datos y, en general, todos los elementos del *bigdata* y las tendencias de la era digital imperantes en las organizaciones actuales, hacen que el Contador Público, de manera inapelable, esté formado acorde con esos requerimientos y trabaje por potenciarlos desde su formación profesional y durante toda su vida.

Esta postura, permite hacerle frente a la crítica recurrente sobre la escasa evolución de la educación contable, en la que tanto los académicos como los gremios empresariales y profesionales, la perciben como excesivamente tradicionalista, llevando a una percepción errónea de obsolescencia, puesto que, aunque se mantienen los esquemas formativos, tradicionales, enmarcados principalmente en los requerimientos legales, las prácticas académicas en las aulas y en general en los departamentos de bienestar y otras instancias institucionales, permiten que se trabaje verdaderamente por la integridad de la formación.

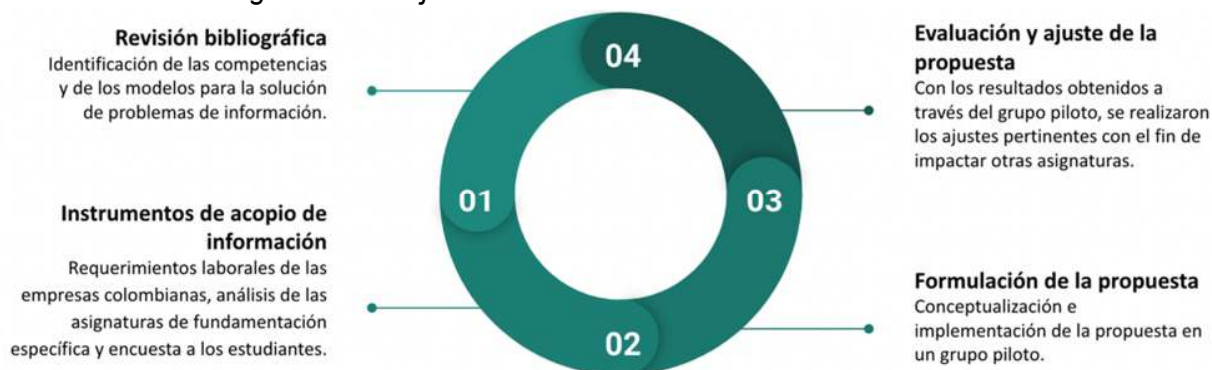
MATERIAL Y MÉTODO

El tipo de investigación cualitativa, permitió orientar el trabajo hacia la observación, la descripción y el entendimiento de las experiencias y necesidades de los participantes. La investigación desde la ruta cualitativa, se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto (Hernández y Mendoza, 2018). El tipo de estudio es investigación-acción, toda vez que está relacionada a la práctica educativa; por medio de esta se obtiene información que se analiza, para posteriormente actuar (Stringer, 1999), con el fin de lograr cambios significativos. Goyette y Lessard citados por (Paz, 2003), afirman que “en la investigación acción predominan los paradigmas interpretativo y crítico ya que se busca generar un cambio social, transformar la realidad y que los participantes sean conscientes de ese proceso de transformación” (p. 34).

Selltiz (1980) citado por Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que “una población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (p. 174)”, en ese orden de ideas, se tomaron en cuenta tres conjuntos específicos para fundamentar la indagación y el análisis.

Figura 4

Desarrollo metodológico del trabajo



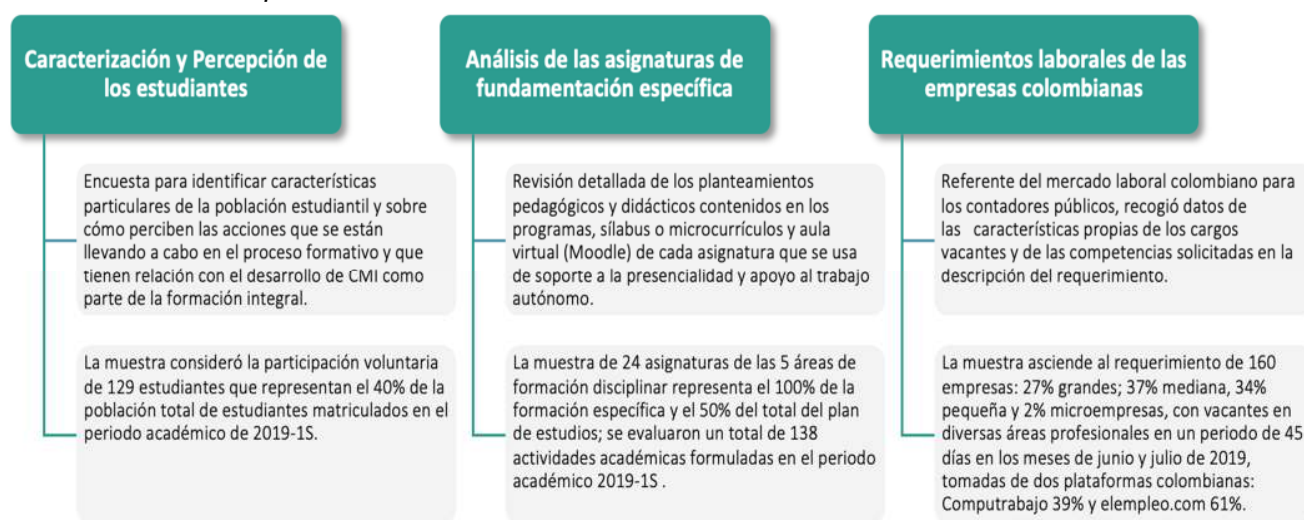
Nota. Elaboración propia con base diseño metodológico.

La revisión bibliográfica, permitió la identificación de las competencias dentro del marco del Consejo de Normas Internacionales de Formación en Contaduría y la identificación de los modelos para la solución de problemas de información, como: OSLA, Big 6, Kuhlthau, Irving, Stripling y Pitts y Gavilán (González y Sánchez, 2007).

Con el diseño y aplicación de los instrumentos de acopio de información (Figura 5), se abordaron las competencias desde tres ópticas: la percepción de los estudiantes acerca del trabajo formativo que se desarrolla dentro y fuera de las aulas de clase, las declaraciones de las asignaturas y microcurrículos del fundamento disciplinar y los requerimientos del mercado laboral colombiano para cargos específicos de la disciplina contable.

La caracterización de los estudiantes junto con las competencias analizadas, fueron la base para la formulación de la propuesta metodológica conducente al desarrollo y consolidación de las CMI apoyadas en la aplicación de las TIC. La evaluación diagnóstica aplicada a un grupo focal (estudiantes de la asignatura Fundamentos de Contabilidad) fue el inicio de la implementación de la propuesta, la cual ha sido evaluada y los resultados han retroalimentado las acciones en marcha.

Figura 5
Instrumentos de acopio de información



Nota. Elaboración propia con base diseño metodológico.

RESULTADOS

Se presentan los hallazgos en dos sentidos: por una parte, la caracterización de la población estudiantil de contaduría pública y, por otra, cuatro categorías de habilidades y competencias que

recogen los lineamientos de formación que se pueden intervenir con la propuesta asociada a este trabajo: técnicas y funcionales, personales, gerenciales y finalmente las interpersonales y de comunicación.

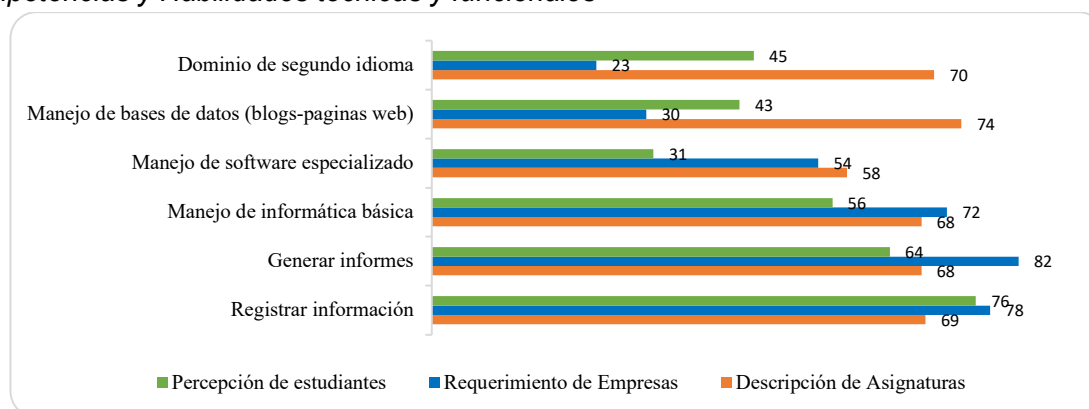
Caracterización de los estudiantes: La información del grupo de 129 estudiantes participantes, permitió identificar rasgos característicos significativos, para efectos de este trabajo, estuvieron distribuidos de manera homogénea por edades entre 18 y 25 años y por avance en el plan de estudios, dispersos en todos los niveles de avance de la carrera, desde primer semestre hasta quienes cursaban opción de grado. Un 66% de los estudiantes se encontraba trabajando en cargos relacionados con la disciplina contable, principalmente en las áreas de contabilidad (66%), tributaria (22%), finanzas y análisis financiero (8%) y en otras áreas (4% costos y presupuestos, tesorería, cartera, nómina, entre otras).

En cuanto al manejo de información, el análisis mostró que un 74% de los estudiantes nunca había recibido capacitación, el otro 26% la había tenido en forma autodidacta, algunos habían accedido a cursos en línea, cursos presenciales y a la orientación directa de otras personas. Sobre los hábitos de estudio que definen el acceso a la información, se encontró que el 100% de los estudiantes lo estaban haciendo mediante internet, un 50% accede por medio de los recursos de la biblioteca institucional, otros a través de bibliotecas públicas y otros medios; el servicio de préstamo bibliotecario y consulta del catálogo electrónico, son los principales servicios que se usan de la biblioteca institucional, en menores porcentajes se encontró el uso de los préstamos interbibliotecarios (acceder al material disponible en otras instituciones y entidades con las que se tiene convenio de cooperación), la reprografía y digitalización de textos, el uso de la hemeroteca, entre otros, llamó la atención que un 27% de los estudiantes manifestó no conocer ninguno de los servicios. En relación con lo anterior, las fuentes de consulta más empleadas son los sitios web, las bases de datos especializadas, los libros físicos y electrónicos, los videos y las revistas; las búsquedas son efectuadas por medio de palabras clave y frases descriptivas del tema de estudio, el uso del lenguaje coloquial y de las imágenes son también formas muy usadas por los jóvenes para llegar a la información requerida. Sobre los elementos relacionados con el uso y la organización de la información, se encontró que existe mucha dispersión en cuanto a medios y recursos utilizados por los estudiantes, y que está justificada en la falta de claridad sobre los que sean más pertinentes y eficientes para sus propósitos; así, entre las formas de organización y uso más relevantes, se mencionan los documentos compartidos y colaborativos, fichas bibliográficas, mapas conceptuales y mentales, correo electrónico y, en menor medida, dispositivos electrónicos y apuntes físicos. La totalidad de los estudiantes, manifestó desconocimiento en los aspectos relacionados con las normas de citación y referenciación y en

general con las opciones disponibles para abordar el componente del manejo ético de la información. Por último, sobre la evaluación de la información, se encontró que los estudiantes usan criterios de valoración relacionados principalmente con sus apreciaciones sobre utilidad y relevancia, seguido de un criterio de actualidad y de prestigio de autores y editoriales de las publicaciones; además del criterio personal, la evaluación es inducida en forma mayoritaria por la instrucción del profesor y por la sugerencia de los compañeros, se destaca en este punto el valor del trabajo conjunto entre pares.

Categorías de habilidades y competencias analizadas: En este apartado, las Figuras 6, 7, 8, y 9, muestran los resultados obtenidos para cada una de las categorías, reflejo de la información acopiada por la percepción de los estudiantes, el requerimiento de las empresas y el trabajo desarrollado en las asignaturas. Posteriormente, en la discusión se amplía la interpretación de cada una de ellas:

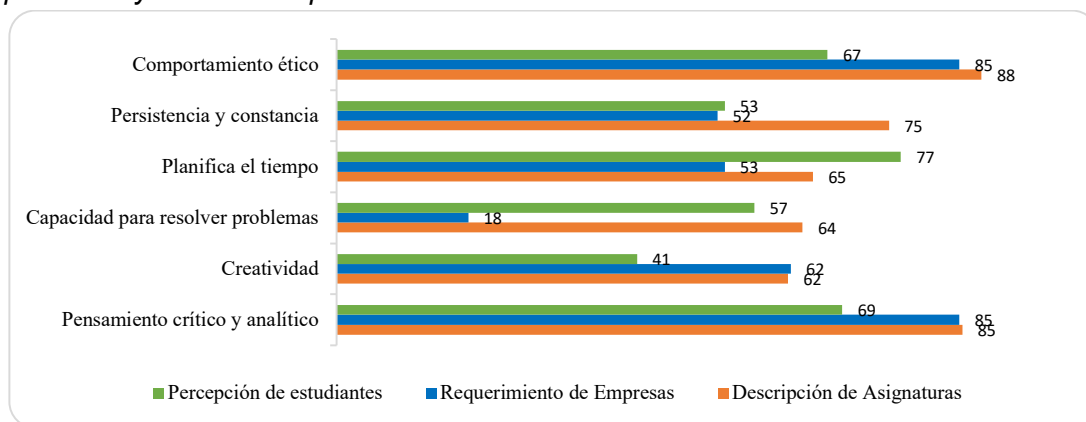
Figura 6
Competencias y Habilidades técnicas y funcionales



Nota. Elaboración propia con base en instrumentos de acopio de información, descritos en la Figura 5 (valores expresados en términos porcentuales).

En la Figura anterior, se muestran los resultados convergentes en la mayoría de las competencias y habilidades evaluadas, sin embargo, en lo relacionado con el dominio de segunda lengua y el manejo de bases de datos, se observó que no son bien ponderadas por las empresas y por los estudiantes, a pesar de esto, el esfuerzo de la academia debe permanecer en esa ruta, pues se trata de habilidades indispensables para los tiempos que corren y de cara al futuro.

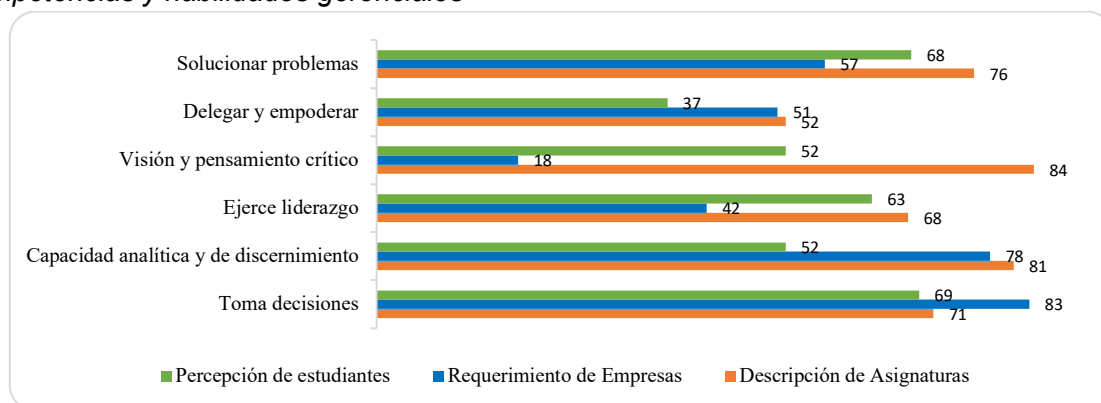
Figura 7
Competencias y habilidades personales



Nota. Elaboración propia con base en instrumentos de acopio de información, descritos en la Figura 5 (valores expresados en términos porcentuales).

En cuanto a las competencias y habilidades personales, los resultados contrastados muestran que las empresas no le atribuyen mucho valor a la capacidad para resolver problemas, sin embargo, esta es una tarea que se trabaja con los estudiantes porque en ella se pone en juego el desarrollo de muchas otras habilidades y competencias que marcan diferenciales en la formación y en el desempeño profesional, incluidas las capacidades para tomar decisiones que son destacadas en la siguiente categoría de análisis.

Figura 8
Competencias y habilidades gerenciales



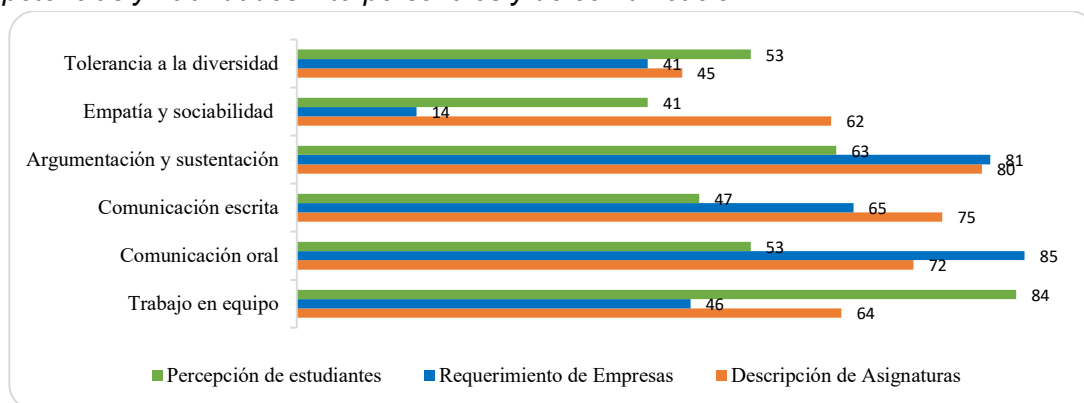
Nota. Elaboración propia con base en instrumentos de acopio de información, descritos en la Figura 5 (valores expresados en términos porcentuales).

En la Figura anterior, se puede observar que los requerimientos de las empresas en cuanto a la toma de decisiones es una competencia fundamental para los Contadores Públicos, no así, la

competencia de visión y pensamiento crítico, sin embargo, dentro de las actividades académicas, se pretende que el estudiante desarrolle estas habilidades para la toma de decisiones efectivas y la solución de problemas, lo que implica, que aunque para las empresas este factor parece que no es determinante, desde la academia se están formando profesionales con las competencias y habilidades gerenciales demandadas.

Figura 9

Competencias y habilidades interpersonales y de comunicación



Nota. Elaboración propia con base en instrumentos de acopio de información, descritos en la Figura 5 (valores expresados en términos porcentuales).

Como se puede observar, que los requerimientos de las empresas en cuanto a competencias y habilidades interpersonales y de comunicación, se enfocan en la comunicación oral y la argumentación y sustentación, estos requerimientos convergen con las actividades académicas, más no con la percepción de los estudiantes, a quienes por lo general les cuesta trabajo expresarse, en este punto la academia debe propender por actividades más efectivas que se enfoquen en el fortalecimiento de esta competencia.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Frente a la evaluación de las competencias y habilidades técnicas y profesionales, se pudo evidenciar que, en cuanto al registro de información, como tarea tradicionalmente ligada a la práctica contable, hay mucha convergencia entre lo que se hace en la Universidad y lo que requieren las empresas, en este sentido se deben seguir fortaleciendo las actividades académicas que propendan por la consolidación de esta competencia. Sobre la generación de informes, se encuentra que se debe mejorar el trabajo académico, toda vez que las empresas están demandando esta como una competencia elevada (82% de los requerimientos). Este análisis también permitió evidenciar que los requerimientos laborales estaban dirigidos en un 41%

a profesionales, un 11% a especialistas y un 48% a profesionales en formación (tecnólogos o con diversos niveles de avance en la carrera), confirmando con ello, la premisa del amplio campo de acción que se tiene para que desde muy temprano en el proceso de formación, se pueda acceder a cargos relacionados con el ámbito profesional, cuestión confirmada además en la caracterización de los estudiantes.

Sobre los temas de tecnología, se encontró que es un campo que requiere mucho trabajo desde la academia, puesto que la tendencia apunta a una mayor implementación de herramientas tecnológicas y la evidencia nos muestra alejados de esa realidad, de manera particular en el manejo de software especializado y en el manejo de *big data* en sentido amplio, aplicado al campo disciplinar. Trabajar con estudiantes considerados “nativos digitales” implica formas diferentes de hacer las cosas, en la indagación se encontró que esa cualidad, hace que los estudiantes tengan fortalezas en redes sociales, juegos, entre otros, pero no así en los recursos de ofimática requeridos en los procesos de aprendizaje propios del campo disciplinar.

En cuanto al dominio del segundo idioma, se evidenció que aunque en la estructura del plan de estudios, se incluye la formación en inglés hasta el nivel B2, y un porcentaje elevado del trabajo en las asignaturas ha incorporado su manejo, el dominio de esta competencia apenas se acerca al 45% en percepción de los estudiantes y apenas un 23% en los requerimientos de las empresas, esta es una situación en la que no se puede bajar la guardia, pues el dominio de segundo idioma cada día es más relevante, debido a la creciente integración de las economías del mundo.

La evaluación de las competencias y habilidades personales, permitió evidenciar que el pensamiento crítico y analítico junto con el comportamiento ético, ocuparon los principales renglones en esta categoría, destacados tanto por las empresas como por la formulación de las actividades académicas, sin embargo, en la percepción de los estudiantes todavía son aspectos que se deben trabajar y consolidar. Aunado a lo anterior, la percepción de los estudiantes es sustancialmente mejor en temas como, la capacidad para resolver problemas, la persistencia y constancia y la planificación del tiempo, cuestiones que no siempre se hacen explícitas en las instrucciones académicas y requerimientos laborales pero que son determinantes a la hora de garantizar un desempeño óptimo en las tareas asignadas o retos asumidos.

En la evaluación de las competencias y habilidades gerenciales, se evidenció que en las actividades académicas, se destaca el trabajo por el desarrollo del pensamiento crítico que es reforzado por las empresas con la demanda de personas que tengan capacidad analítica, que puedan discernir y tomar decisiones; otras habilidades gerenciales presentes en esta medición fueron menos ponderadas, seguramente en razón del cargo específico, sin embargo, se

considera que el proceso formativo debe seguir trabajando en su consolidación, pues son determinantes en la formación integral de ciudadanos que impacten su entorno. El trabajo fuerte se debe centrar en la percepción de los estudiantes, quienes marcan distancia considerable frente a los planteamientos de las asignaturas y las demandas laborales, una mejor percepción de su parte puede ayudar a consolidar el efecto formativo de estas habilidades.

La evaluación de las competencias y habilidades interpersonales y de comunicación, permitió evidenciar que la comunicación oral es resaltada por las empresas como la más alta de las competencias demandadas, por supuesto la comunicación oral va acompañada de la capacidad para argumentar y sustentar, que se constituyen en los pilares para el desarrollo de CMI, asunto que debe ser reforzado en las actividades académicas dentro del aula y fuera de ella, por medio de estrategias que le permitan al estudiante acercarse a los conocimientos fundamentales de CMI, que luego pueda poner en práctica en el desarrollo temático específico. El trabajo en equipo, es el aspecto más importante para los estudiantes, nuevamente se hace evidente el valor otorgado al trabajo entre pares como potenciador del conocimiento; es una realidad que cada vez, en mayor medida, el trabajo se desarrolla como parte de equipos interdisciplinarios en los que la comunicación se convierte en un elemento fundamental. Los aspectos relacionados con la empatía, la sociabilidad y la tolerancia a la diversidad aparecen calificados por debajo del 50%, aunque se hacen esfuerzos desde las asignaturas no se hace explícito en los requerimientos laborales y los estudiantes tampoco perciben su relevancia; no obstante, estas son áreas que se deben seguir trabajando con fuerza pues hacen parte de la multiculturalidad que han de afrontar en la vida profesional cotidiana.

En resumen, se puede afirmar que los hallazgos y el análisis efectuado, llevan a concluir sobre el cumplimiento de los objetivos trazados, toda vez que fue posible tener un acercamiento a la descripción de las competencias en manejo de información que favorecen el desarrollo profesional del Contador Público; donde se pudieron evidenciar las actuales competencias de los estudiantes de Contaduría Pública tadeistas, así como las actividades curriculares que actualmente se desarrollan en las asignaturas y en consecuencia, fundamentar las intervenciones con estrategias y actividades encaminadas a mejorar el proceso formativo y el futuro desempeño profesional de los estudiantes, asimismo, para brindar insumos para la evaluación y propuesta de mejora del plan de estudios del programa.

Propuesta

El propósito es que impacte a toda la población estudiantil del programa de Contaduría Pública, hasta garantizar que todos accedan a la alfabetización informacional y que con ella, se dé inicio al desarrollo de CMI, que sean aplicables de manera transversal en todas las asignaturas, que se consoliden en el proceso formativo y que brinde a los estudiantes y egresados un diferencial en el desempeño profesional, al estar preparados para asumir los desafíos y oportunidades y ser protagonistas de la transformación de los procesos contables (Instituto Nacional de Contadores Públicos, 2022). Avanzar en este tema de estudio y profundizar en las acciones que de él se deriven, permite abordar un campo diferente del instrumental en el que repetidamente se enfoca la educación contable, para remitirse a las habilidades y competencias que deben estar presentes para el avance del conocimiento contable y su pertinencia en la sociedad actual y de cara al futuro.

La propuesta metodológica que se formuló e implementó, está sustentada en el trabajo colaborativo e integrado entre la administración y la academia, en donde se articula el propósito formativo con el uso eficiente de los recursos dispuestos por la institución. De esta manera, la estrategia de trabajo que se implementó a manera de prueba piloto en la asignatura de Fundamentos de Contabilidad y que se ha ido trasladando a otras asignaturas, inició con un diagnóstico del grupo de estudiantes de dicha asignatura y tuvo tres componentes:

- a. Conceptualización de cada uno de los temas relacionados con alfabetización informacional y CMI: Trabajo liderado por el equipo de la biblioteca y el semillero de investigación en lectoescritura con participación del profesor de la asignatura.
- b. Aplicación de los temas de CMI: Trabajo liderado por el profesor responsable de la asignatura como parte del avance temático, incorporando el uso de herramientas de TIC para el desarrollo de competencias individuales y grupales, de manera que le permitiera al estudiante identificar metodologías para fortalecer su proceso de aprendizaje y construir su propio conocimiento, en interacción con los demás.
- c. Evaluación y retroalimentación conjuntas entre todas las partes involucradas, a fin de aclarar y profundizar avanzando en pertinencia formativa.

Los temas abordados en primera instancia, se organizaron a lo largo del periodo académico de la siguiente manera:

Figura 10

Temas de estudio en alfabetización informacional y CMI

Acceso a la información	Organización de la información	Uso de la información	Evaluación de la información
•Inducción general a los recursos y servicios •Tipos de fuentes de información •Estrategias de búsqueda de información •Manejo de bases de datos	•Mapas mentales •Mapas conceptuales •Infografías	•Técnicas para la comprensión de lectura •Investigación para la escritura •Construcción de textos argumentativos •Resúmenes, reseñas y ensayos •Estilos de citación y referenciación	•Ética en el manejo de la información •Gestor de referencias bibliográficas •Control de plagio •Identificación y control de fake news

Nota. Elaboración propia. Detalle de temas abordados en la asignatura de Fundamentos de contabilidad.

Como complemento a la propuesta implementada en la asignatura, se sugieren otras acciones extracurriculares como:

Creación de un Semillero de Investigación: Es un espacio que propicia el desarrollo de competencias, individuales y grupales en el manejo de información. Inicialmente este semillero impacta a los estudiantes de primer semestre del programa de Contaduría Pública, para que de esta manera, se motive la necesidad de desarrollar conocimiento más allá de los modelos instrumentales de la Contabilidad, se enfatice en el compromiso formativo con características de interdisciplinariedad e impacto entre pares.

Diplomado (Educación Continua): Formación permanente enfocada a desarrollar y potenciar las habilidades y destrezas para la correcta gestión y administración informacional, a través de la aplicación de modelos o sistemas y herramientas, que permitan resolver problemas de información articulados con las necesidades del mercado laboral específico.

REFERENCIAS

- Association of College and Research Libraries, ACRL. (2000). Information Literacy Competency Standards for Higher Education. <https://alair.ala.org/bitstream/handle/11213/7668/ACRL%20Information%20Literacy%20Competency%20Standards%20for%20Higher%20Education.pdf>
- Association of College and Research Libraries, ACRL. (2015). *Framework for Information Literacy for Higher Education*. <https://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/issues/infolit/framework.pdf>

- Area, M. (2008). La innovación pedagógica con TIC y el desarrollo de las competencias informacionales y digitales. *Revista de Investigación en la Escuela*, 64, 5-17. <https://doi.org/10.12795/IE.2008.i64.01>
- Calimera Guidelines. (2005). Pautas de buena práctica. <https://ceice.gva.es/documents/161869864/163421061/pautascalimera.pdf/9785438b-8256-4ff4-9f5c-322899391369>
- Castells, M. (2000). *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Alianza.
- EDUTEKA. (2007). *Módulo sobre Competencia para Manejar Información (CMI)*. <http://www.eduteka.org/CMI.php>
- González, L. F. y Sánchez, B. (2007). *Modelos para resolver Problemas de Información*. EDUTEKA, Módulo sobre Competencia para Manejar Información (CMI). <http://eduteka.icesi.edu.co/articulos/modelos-resolver-problemas-informacion>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5° ed.). México, D.F., México: McGraw Hill Interamericana.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa y cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- International Federation of Accountants. IFAC. (2014). *International Education Standards, IES 1 to 4*. <https://www.ifac.org>
- Instituto Nacional de Contadores Públicos. (2022). *Tecnologías disruptivas, aportes y desafíos para la profesión contable*. <https://contarte.incp.org.co/tecnologias-disruptivas-aportes-y-desafios-para-la-profesion-contable/>
- López García, J. (2007). ¿Qué es la competencia para manejar información(CMI)? <http://www.eduteka.org/articulos/competencia-manejo-informacion>
- Ministerio de Educación Nacional, MEN. (2003). *Resolución 3459 de 2003, Por la cual se definen las características específicas de calidad para los programas de formación profesional de pregrado en Contaduría Pública*. <http://www.fumc.edu.co/wp-content/>
- Morales, F. B. (1998). Educación Documental. *Revista Educación y Biblioteca*, 28. https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/115320/EB10_N092_P35-38.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ortoll, E. (2014). *Gestión del conocimiento y competencia informacional en el puesto de trabajo*. [UOC Internet]: <https://acortar.link/LQ3olt>
- Paz, S. (2003). *Investigación cualitativa en educación. Fundamentos y tradiciones*. <http://www.ditso.cunoc.edu.gt/articulos/80a0fe6f70c362a18b808b41699fc9bd62447d62.pdf>
- Roncancio, A., Mira, G. y Muñoz, N. (2017). Las competencias en la formación del profesional contable: una revisión de las posturas institucionales y educativas en Colombia. *Revista Facultad de Ciencias Económicas - Universidad Militar Nueva Granada*, 25(2), 83-103. <https://doi.org/10.18359/rfce.3070>
- Stringer, E. (1999). *Action research: A Handbook for Practitioners*. Sage.

- Universidad Jorge Tadeo Lozano. UJTL. (2012). *Proyecto Educativo Institucional*.
https://www.utadeo.edu.co/files/collections/documents/field_attached_file/pei_2012.pdf
- Universidad Jorge Tadeo Lozano. UJTL. (2015). *Modelo Pedagógico*.
https://www.utadeo.edu.co/files/collections/documents/field_attached_file/modelo_pedagogico.pdf
- Universidad Jorge Tadeo Lozano. UJTL, Programa de Contaduría Pública. (2017). *Proyecto Educativo del Programa*. <https://www.utadeo.edu.co/es/facultad/ciencias-economicas-y-administrativas/programa/bogota/contaduria-publica>
- UNESCO. (2020). *El enfoque de aprendizaje a lo largo de toda la vida: Implicaciones para la política educativa en América Latina y el Caribe*.
https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373632_spa
- UNESCO. (2022). *Qué debe saber sobre la alfabetización*.
<https://www.unesco.org/es/education/literacy/need-know>
- Universidad Nacional de General Sarmiento, UNGS. (2018). Alfabetización informacional, ALFIN:
<https://www.ungs.edu.ar/biblioteca/servicios/alfabetizacion-informacional>

**Influencia de la Formación Universitaria del Contador Público en la Eficiencia
de la Administración de Recursos Públicos.**

**The Influence of the University Education of the Public Accountant on the Efficiency
of the Administration of Public Resources.**

Castro De la Cruz, Josseline Aidee*, Vázquez Ramos, Candelaria**

*Estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, División Académica de Ciencias Económico Administrativas. Tabasco, México.
Email: aideesita_09@hotmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6171-3552>.

**Doctora en Planeación Estratégica y Dirección de Tecnología. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, División Académica de Ciencias Económico Administrativas. Tabasco, México.
Email: cvazquezramos@hotmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0856-5044>.

Correo para recibir correspondencia:

Josseline Aidee Castro de la Cruz
aideesita_09@hotmail.com

ISSN 2448-4733



RESUMEN

OBJETIVO: Evaluar si los futuros Contadores Públicos cuentan con conocimientos fundamentales sobre la relevancia de la auditoría gubernamental en la administración de los recursos públicos, de igual manera, se pretende resaltar la importancia de este proceso en la administración eficiente y transparente, y su potencial para contribuir a la lucha contra la corrupción en el ámbito gubernamental.

MATERIAL Y MÉTODO: Se implementó un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo, mediante técnicas documentales y de campo puesto que se aplicaron encuestas a una población muestra de 100 alumnos de la Licenciatura en Contaduría Pública perteneciente a una universidad pública mexicana.

RESULTADOS: De lo investigado, destaca que el 72% de los encuestados si saben que es la fiscalización, el 88% sabe reconocer la definición básica, el 62% la considera muy importante, y el 73% estima que es indispensable para mitigar la corrupción.

CONCLUSIONES: La auditoría gubernamental a través de la fiscalización, marca la pauta en la administración de recursos públicos, para demostrar que se debe realizar de manera diligente, poniendo en claro que cualquier acto de fraude y corrupción relacionado puede ser detectado y sancionado.

PALABRAS CLAVE: Formación profesional, Auditoría gubernamental, Transparencia, Fiscalización, Recursos públicos.

ABSTRACT

OBJECTIVE: To evaluate whether future Public Accountants have fundamental knowledge about the relevance of government auditing in the administration of public resources; it also aims to highlight the importance of this process in an efficient and transparent administration, and its potential to contribute to fight corruption in the government field.

MATERIAL AND METHOD: A quantitative approach with a descriptive scope was implemented, using documentary and field techniques, the surveys were applied to a sample population of 100 students of the Public Accounting Degree of a Mexican public university.

RESULTS: Out of the research, it stands out that 72% of those who were surveyed do know what auditing is, 88% know how to recognize the basic definition, 62% consider it as very important, and 73% believe that it is essential to mitigate corruption.

CONCLUSIONS: The government audit through inspection, sets the standard in the administration of public resources, to demonstrate that it must be carried out in a diligent manner, making it clear that any act of fraud or case of corruption can be detected and punished.

KEY WORDS: Professional education, Government audit, Transparency, Inspection, Public resources.

Desde la antigüedad, el ser humano se ha visto en la necesidad de llevar un registro y control sobre las entradas y salidas de sus recursos, en la actualidad, esto se enfoca principalmente a aspectos financieros y se le puede conocer como contabilidad, de acuerdo con el Instituto Mexicano de Contadores Públicos [IMCP] (2018) ésta “(...) es una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una entidad y que produce sistemática y estructuradamente información financiera” (p. 5). En este sentido, es importante mencionar que la contabilidad se puede dividir en ramas, entre ellas se encuentran las siguientes: Financiera, Administrativa, Fiscal, Gubernamental, y de Costos. Por lo tanto, destaca el hecho de que las actividades que debe realizar un Contador Público son diversas, bajo esta premisa, se introduce a la auditoría como una actividad primordial de la contabilidad, cuya finalidad principal consiste en expresar una opinión sobre el cumplimiento de las normas establecidas, referente a la información presentada en los estados financieros (Ruza, Leal y Valderrama, 2020).

De manera similar, se plantea la auditoría como una herramienta importante, el objetivo esencial de ésta es, verificar y garantizar los controles internos de las organizaciones, comprobar el cumplimiento de los procedimientos y lineamientos establecidos, así como la detección de errores y fraudes, por la complejidad de estas actividades hay auditorías enfocadas para cada ámbito. Teniendo en contexto lo anterior, es necesario mencionar que en México hay diversos tipos de impuestos, a nivel federal destacan el Impuesto Sobre la Renta (ISR), el Impuesto al Valor Agregado (IVA), y el Impuesto Especial sobre Producción y Servicios (IEPS), entre otros. De igual manera, a nivel estatal y municipal hay varios tipos de impuestos, por ejemplo, de acuerdo a la Ley de Hacienda del Estado de Tabasco emitida por el Congreso del estado de Tabasco (2021) se encuentran vigentes los siguientes:

- Impuesto sobre traslado de dominio de bienes muebles usados, impuesto sobre actos, contratos e instrumentos notariales (Art. 12).
- Impuesto sobre nóminas (Art. 26).
- Impuesto sobre honorarios por actividades profesionales y ejercicios lucrativos no gravados por la ley del impuesto al valor agregado (Art. 37).
- Impuesto sobre loterías, rifas, sorteos y concursos de toda clase (Art. 47).
- Impuesto a la venta final de bebidas alcohólicas (Art. 62 Bis).

Éstos y otros tipos de ingresos públicos, son indispensables para el financiamiento del gasto público, en especial de proyectos y obras necesarias para el bienestar de los habitantes y el

desarrollo de infraestructuras en el país; por lo tanto, las dependencias y entidades gubernamentales deben administrarlos de manera diligente, transparente y honesta, sin embargo, a través de los años han surgido escándalos sobre los servidores públicos por uso indebido, en donde ignoran el verdadero propósito de los recursos y velan por el interés propio, bajo esta premisa la corrupción se presenta como un problema frecuente en la administración de recursos públicos, ya sea mediante actos de omisión, así como el desvío de recursos o malversación de fondos, en este sentido, la clave para verificar el correcto uso del gasto público es la auditoría gubernamental.

Es por ello, que la presente investigación aborda la educación superior universitaria, específicamente a los alumnos de la Licenciatura en Contaduría Pública de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, puesto que, en el plan de la carrera mencionada se abordan asignaturas, como: Contabilidad Gubernamental, Presupuesto Gubernamental y Auditoría Gubernamental, lo cual se considera indispensable para forjar los cimientos de un excelente desempeño profesional referente a la administración y revisión de recursos gubernamentales.

Antecedentes de la Auditoría Gubernamental

De manera general, la auditoría es una actividad de la contabilidad, dando lugar a la mejora continua, toda vez que su función principal es garantizar los controles internos para reducir riesgos, por otra, parte se puede llevar de manera interna como personal subordinado de una organización o de manera externa, es decir, como auditor independiente, en cualquiera de los casos se debe garantizar la calidad de los trabajos apegándose a las Normas Internacionales de Auditoría, dado que marcan la pauta de los procedimientos y requerimientos esenciales (Biler, 2017; Leal et al., 2019).

Debido a la complejidad de la actividad, la auditoría puede clasificarse de diversas maneras, el motivo de ello es que la revisión y diagnóstico a realizar, deben centrarse en un objetivo o área de manera selectiva, los tipos de auditorías más comunes son:

- Auditoría Financiera: Se enfoca en la revisión de los estados financieros e información económica-contable de una organización.
- Auditoría Operacional: Consiste en la evaluación del uso de los recursos que posee una empresa, entidad u organización, esto en relación al cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Auditoría Fiscal: Consiste en la revisión de estados financieros para fines fiscales.

- Auditoría Gubernamental: Trata de la revisión de las operaciones de las dependencias y entidades gubernamentales.

Sea cual sea el tipo de auditoría, el resultado final es la emisión de un dictamen, esto es parte vital de la importancia de la misma, ya que funciona como herramienta preventiva o correctiva, da lugar a la minimización de riesgos, a tener conocimiento sobre las áreas de oportunidad, así como evidenciar errores o incluso fraudes, de igual manera, tal como lo expresa Biler (2017):

La importancia de la auditoría se da en diversas direcciones, se concentra de manera amplia en la fe pública, también en que se ostenta como una segunda opinión imparcial e idónea, del mismo modo su importancia se reconoce en la representación y defensa de los intereses sociales y societarios (p. 147).

En otro sentido, un aspecto a mencionar son los elementos de la auditoría, principalmente consta de tres: el auditor, el ente auditado y los usuarios. En el caso específico de la gubernamental, estos elementos se enfocan en lo siguiente:

- El auditor: Este y su equipo de trabajo son quienes revisarán todos los registros y documentos relacionados a la administración de los recursos públicos;
- El sujeto fiscalizado: Es la dependencia o institución de gobierno objeto de revisión (Instituto Superior de Auditoría y Fiscalización [ISAF], 2019).
- Los destinatarios o usuarios: Estos son diversos, desde el ciudadano, hasta órganos legislativos, entidades de dirección y gestión pública, entidades privadas, (ISAF, 2019).

Tipos de auditoría del sector público o gubernamental

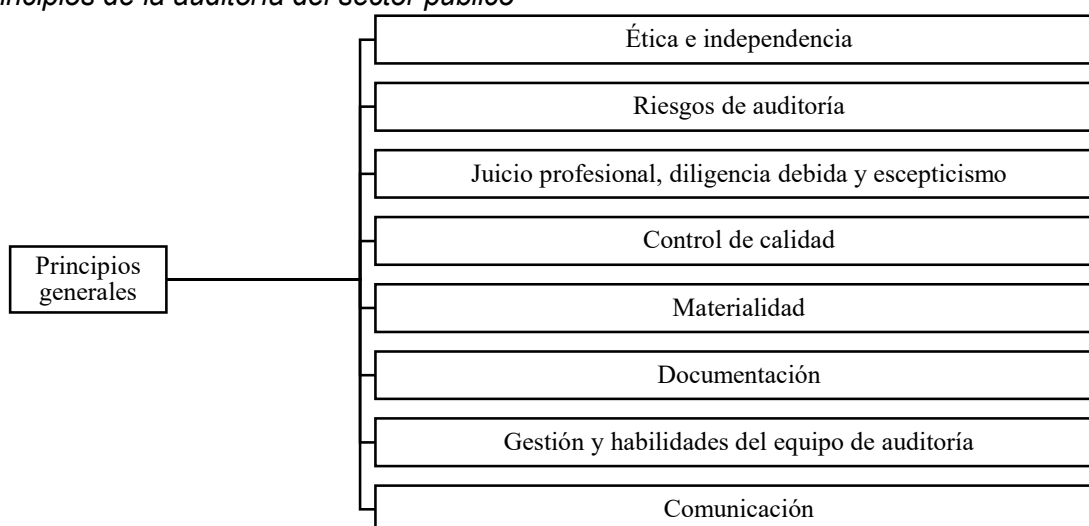
Las auditorías a entidades o dependencias públicas pueden ser complejas y muy amplias, por ello, se deben realizar bajo un sólo enfoque a la vez, de acuerdo con los objetivos que se planteen o al tipo de información que se desee auditar, sea cual sea el enfoque, todos contribuyen a la buena gobernanza. A continuación, se plantean los tres principales.

- Auditoría Financiera: Este tipo de auditoría tiene características similares a una auditoría financiera común ya que se basa en la verificación de la información plasmada en los estados financieros y documentos contables, con la excepción de que se enfoca en la revisión de la información económico-contable de las entidades y dependencias gubernamentales (Dextre, 2016).

- Auditoría de Desempeño: La Ley de fiscalización y rendición de cuentas de la federación emitida por el Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos (2010) fundamenta que es “la verificación del cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas federales mediante la estimación o cálculo de los resultados obtenidos en términos cualitativos o cuantitativos, o ambos” (art. 2).
- Auditoría de Cumplimiento: En este caso, se realiza para dictaminar si todos los procesos y documentos económicos-contables de las entidades gubernamentales, se ejecutan en apego a las Leyes, reglamentos y lineamientos propios establecidos (INTOSAI, 2019).

En este sentido, debido a la gran responsabilidad social de los auditores, se recomienda implementar los principios de auditoría del sector público o gubernamental, de acuerdo con la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI).

Figura 1
Principios de la auditoría del sector público



Nota. Adaptado con información de INTOSAI (2019, p. 19).

La importancia de la Auditoría Gubernamental

Cuando se habla de auditoría gubernamental, es innegable su importancia para el correcto desempeño de las entidades, así para diversos autores, se presenta como una oportunidad para detectar errores, inconsistencias e incluso, fraudes provocados en gran medida por el mismo personal interno. En el caso de las entidades y dependencias públicas, revisar las operaciones y la administración de los recursos públicos es de suma relevancia, dado que permite verificar si dichos recursos se administraron conforme a lo establecido en la normatividad y proyectos

correspondientes; o bien, en apego al presupuesto de egresos (Alejandro, López y Mateos, 2022; Damas, Martínez y Tosca, 2022; González, Narváez y Erazo, 2019).

Por otra parte, es necesario señalar que el desempeño de los servidores públicos también es un aspecto a evaluar, en relación a esto, Dextre (2016) define a la auditoría gubernamental de la siguiente manera:

Es una auditoría de recopilación y evaluación de datos sobre transacciones e información cuantificable de una entidad pública, así como del comportamiento y desempeño de los funcionarios y servidores públicos para determinar e informar sobre el grado de correspondencia con los criterios establecidos (p. 35).

Respecto a la definición de Auditoría Gubernamental, se puede sintetizar que esta es una revisión y evaluación de los estados financieros, información financiera, sistemas de control y desempeño de los servidores públicos, con la finalidad de verificar que los recursos públicos se administren de manera correcta de acuerdo con los lineamientos preestablecidos.

La fiscalización de recursos públicos

Para comprender el término de fiscalización de recursos públicos, es necesario abordar la administración pública, ésta a grandes rasgos es la administración de los recursos públicos mediante la implementación de procesos y herramientas gubernamentales con la finalidad de cumplir con los objetivos y demandas sociales, ahora para aclarar en qué consisten es importante mencionar que son todos aquellos ingresos provenientes de recursos tributarios, ordinarios, extraordinarios, derivados, (Sánchez, 2020; De la Garza, Barredo y Yllán, 2018). Teniendo en cuenta lo anterior, Priego, Ramírez y García (2018) postulan que:

La fiscalización es un proceso por el cual se lleva a cabo la revisión, inspección y evaluación exhaustiva de la gestión pública. Esta actividad es vital para comprobar si las entidades públicas o privadas que reciben recursos públicos los administran, manejan y asignan conforme a lo establecido en las leyes, planes y programas vigentes (p. 147).

En este sentido, es indispensable agregar que hay organizaciones normativas, las cuales establecen los lineamientos principales para llevar a cabo la fiscalización, entre ellas destacan:

- Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI por sus siglas en inglés): Es una organización autónoma, independiente, profesional y apolítica, entre sus

objetivos se encuentra el elaborar normas para la auditoría del sector público y fomentar la buena gobernanza (INTOSAI, 2022).

- Sistema Nacional de Fiscalización (SNF): De acuerdo con la Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción emitida por el Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos (2016), es el conjunto de mecanismos entre diversos órganos responsables de la auditoría gubernamental en sus tres niveles de gobierno, tiene como finalidad incrementar el impacto de la fiscalización a nivel nacional, así como la aplicación de estándares profesionales para su ejecución.

Cabe resaltar que, para realizar la labor de fiscalización en México, existen diversos órganos fiscalizadores, sin embargo, quien lleva la pauta es la Auditoría Superior de la Federación (ASF), la cual de acuerdo con el portal del mismo órgano:

Es el órgano técnico especializado de la Cámara de Diputados, dotado de autonomía técnica y de gestión, se encarga de fiscalizar el uso de los recursos públicos federales en los tres Poderes de la Unión; los órganos constitucionales autónomos; los estados y municipios; y en general cualquier entidad, persona física o moral, pública o privada que haya captado, recaudado, administrado, manejado o ejercido recursos públicos federales (ASF, párr. 1, 2023).

El fraude y la corrupción

Para abordar el presente tema es indispensable definir ambos términos de manera general, de acuerdo con la Real Academia Española (RAE) (2014), el fraude es aquella “Acción contraria a la verdad y a la rectitud, que perjudica a la persona contra quien se comete” (definición 1), así mismo, cuando se busca definir la corrupción, resulta que “En las organizaciones, especialmente en las públicas, práctica consistente en la utilización indebida o ilícita de las funciones de aquellas en provecho de sus gestores” (RAE, 2014, definición 3).

Ahora bien, de manera técnica, el Código Penal Federal destaca que el fraude es considerado un delito y este se define como el conseguir una cosa o lograr un lucro de manera ilícita, aprovechándose del error de otro individuo o engañándolo, por otra parte, cuando se indaga sobre la corrupción es notable que ésta se enfoca en los servidores públicos y en la realización de actos u omisiones (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2023).

Por consiguiente, la corrupción está fuertemente ligada a la administración de recursos, y es evidente que ha sido un tema frecuente en el debate sobre las problemáticas principales de

México, tanto así que se emitió el Código de ética de la administración pública federal con el objetivo de erradicar la corrupción del sector público, y de acuerdo a éste se puede definir como el abuso de poder efectuado para obtener un beneficio indebido (Secretaría de la Función Pública, 2022).

Bajo esta perspectiva, de acuerdo con Casar (2020) el 58% de los mexicanos consideran que la corrupción es el mayor problema que se presenta en México, sólo después de la inseguridad pública, así mismo, se presenta en el sector privado, en el público y en la sociedad en general. Puede haber diversas causas que van desde factores sociales hasta a factores internos a la misma entidad, lo más común es el deseo de poder, la avaricia, el desconocimiento, la falta de ética y valores, la falta de mecanismos de control interno adecuados, entre otros.

Cabe mencionar que sea cual sea la causa, las consecuencias repercuten en el bienestar de la sociedad, ya que la corrupción en la administración de recursos públicos pone el riesgo el óptimo uso de estos, puesto que la persona involucrada vela únicamente por su interés personal haciendo a un lado su labor como servidor público, obstaculizando el beneficio para las comunidades y la población, en este sentido, son una problemática que pone en riesgo la buena gobernanza.

Tal como se mencionó anteriormente, en México la corrupción es un tema frecuente entre las problemáticas del país, debido a los diversos casos de malversación de fondos que han sido descubiertos por la Auditoría Superior de la Federación, ejemplo claro son las empresas fantasmas del ex Gobernador de Veracruz durante el sexenio 2010-2016, en donde la ASF detectó irregularidades en el manejo de la cuenta pública, por alrededor de treinta mil millones de pesos, fondos que en parte estaban destinados originalmente a la educación, infraestructura, entre otros (ASF, 2017).

Ante esta problemática de la corrupción, se resalta la importancia de la auditoría gubernamental mediante el desempeño de las entidades fiscalizadoras superiores, ya que da lugar a la detección de irregularidades e informa a los órganos competentes sobre todas aquellas operaciones improcedentes de las cuales deben asumir responsabilidades los sujetos implicados, cabe recalcar que de igual manera brinda la posibilidad de conocer las áreas de oportunidad, es decir, lo que se puede mejorar en la administración pública. Por ende, el Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato (OFS) (2019) señala que “la finalidad principal de la auditoría gubernamental es ayudar a los sujetos de fiscalización a mejorar sus operaciones y actividades

dándoles a conocer sus áreas de oportunidad, los resultados de la revisión y la presentación de recomendaciones” (p. 3).

MATERIAL Y MÉTODO

Para la estructura y desarrollo de la presente investigación, se implementó el diseño metodológico cuantitativo con alcance descriptivo, ya que está enfocado hacia la descripción y explicación, de igual manera, se siguió la lógica deductiva, es decir, partir de lo general para llegar a lo particular (Hernández et al., 2014).

Por otra parte, se implementó la técnica documental, ya que entre sus procesos se encuentra el análisis y la compilación de información literaria (González, 2022). De igual manera, se implementó la técnica de campo mediante encuestas, puesto que se optó por conocer la perspectiva de estudiantes universitarios sobre puntos como, la auditoría gubernamental en la mitigación de la corrupción, la importancia de la fiscalización de recursos públicos, la finalidad de una auditoría, y afirmaciones correctas e incorrectas sobre conceptos clave de la auditoría.

El instrumento implementado fue la aplicación de encuestas, para ello se diseñó un cuestionario en la plataforma *Google Forms*, en donde se plantearon diez ítems de opción múltiple para descubrir la opinión y medir variables como el nivel de conocimiento de la población muestra acerca de algunos temas. En el proceso de análisis de datos, se descargó la información obtenida en un libro de cálculo y se utilizaron las herramientas que proporciona Excel, se realizó el análisis general de los datos para obtener el nivel de fiabilidad, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.79 lo cual es considerado aceptable. Posteriormente, se desglosaron los *ítems* para calcular la frecuencia y porcentaje de las respuestas, mientras que a su vez se realizaban las figuras presentadas en el apartado de resultados.

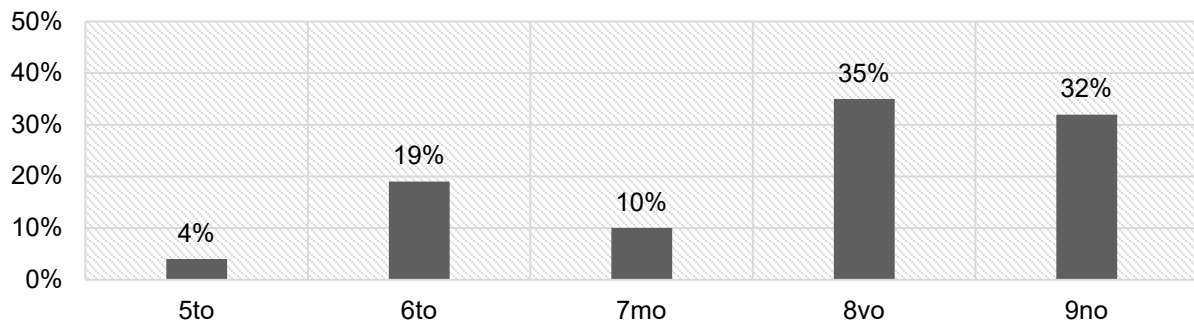
La población muestra es de tipo no probabilística, y comprende de un total de 100 alumnos de la Licenciatura en Contaduría Pública, perteneciente a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, ubicada en la ciudad de Villahermosa, en el estado de Tabasco. Cabe mencionar que, se utilizó el método por redes, es decir, se identificaron a alumnos clave y se les solicitó responder la encuestas y enviar el enlace de la misma a 10 compañeros.

De igual manera, es importante mencionar las características de la población, las cuales revelan la participación de un 57% de mujeres, y un 43% de hombres. A su vez, los encuestados se encuentran cursando los siguientes semestres: el 35% pertenece a octavo, seguido del 32% el

cual forma parte del noveno, por otra parte, el 19% se encuentra cursando el sexto y el 10% el séptimo, en menor medida el 4% corresponde a alumnos que cursan el quinto semestre.

Figura 1

Alumnos encuestados por semestre



Nota. Elaboración propia.

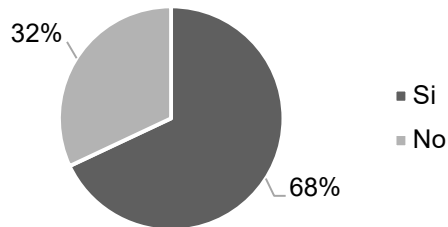
Por otra parte, la presente investigación tiene como objetivo dar a conocer si los futuros Contadores Públicos poseen conocimientos básicos sobre la importancia de la auditoría gubernamental, en relación a la administración de recursos públicos. Por ello, la hipótesis planteada consiste en, que la corrupción que enfrenta México respecto a la mala administración de recursos públicos puede mitigarse en gran medida, si se le brinda la importancia debida a la auditoría gubernamental, como una herramienta preventiva desde la formación educativa de los profesionales contables.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se solicitó a los estudiantes encuestados, señalar si en la actualidad han cursado o se encontraban cursando alguna asignatura referente a presupuesto y/o auditoría enfocada al sector gubernamental, para tener en cuenta el posible nivel de conocimiento que poseen sobre el tema en general. Ante esto, el 68% indicó que sí, al contrario del 32% el cual mencionó que no.

Figura 2

Alumnos que han cursado presupuesto y auditoría gubernamental

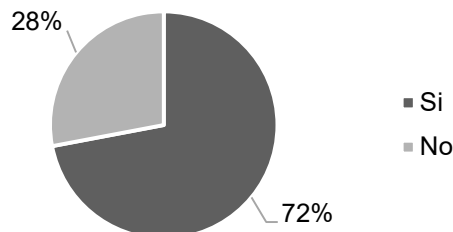


Nota. Elaboración propia.

Por otra parte, se les cuestionó a los alumnos si tenían conocimiento sobre la fiscalización de recursos públicos, en relación a esto los resultados revelan que el 28% no sabe de qué trata, mientras que el 72% predominante si (Figura 3), esto se relaciona con los resultados de la Figura anterior, ya que sólo hay un 4% de diferencia entre los que están o ya han cursado asignaturas que traten sobre este tema.

Figura 3

Alumnos con conocimiento sobre fiscalización de recursos públicos

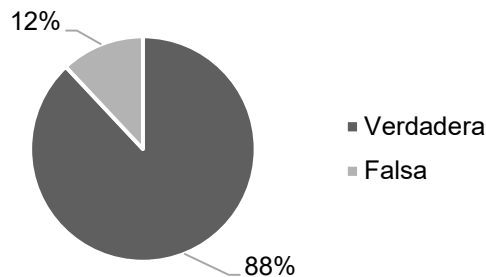


Nota. Elaboración propia.

En relación a lo anterior, se planteó la siguiente definición: "La fiscalización de recursos públicos trata sobre la revisión, inspección y evaluación exhaustiva de la gestión pública" (Priego et al., 2018, p.147), y se solicitó a los encuestados señalar si consideraban esta definición verdadera o falsa. Los resultados, tal como se exponen en la Figura 4, revelan que el 88% lo consideró verdadero, lo cual es correcto, al contrario del 12% restante el cual lo consideró falso, esto posiblemente por la falta de conocimiento sobre el tema.

Figura 4

Alumnos que consideran verdadera o falsa la definición planteada

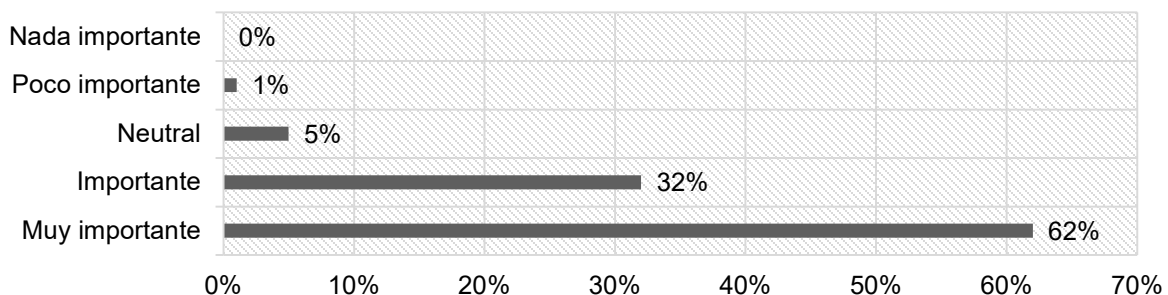


Nota. Elaboración propia.

Posteriormente, se indicó a los encuestados señalar qué tan importante consideran la fiscalización de recursos públicos, a esto el 62% indicó que la consideran muy importante, seguido del 32% el cual apuntó que la consideran importante, por otra parte, el 5% se mantuvo neutral y sólo 1% de los alumnos la consideró poco importante.

Figura 5

Importancia de la fiscalización de recursos públicos según los alumnos

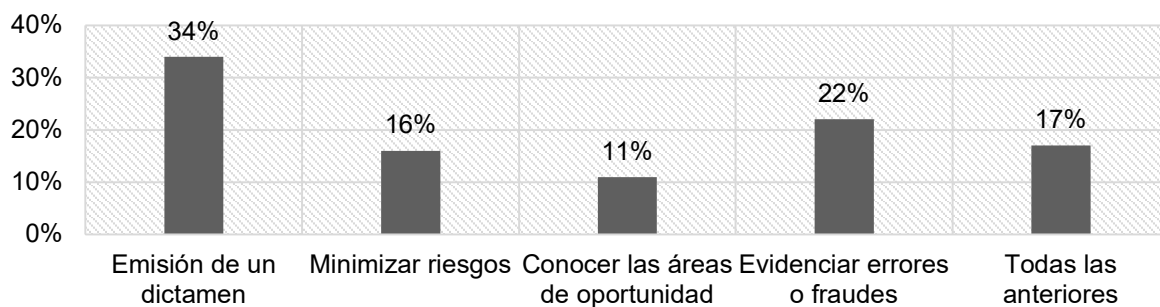


Nota. Elaboración propia.

De manera similar, se solicitó a los encuestados señalar la finalidad de una auditoría de acuerdo a sus conocimientos actuales. Todas las opciones de respuesta son correctas, aun así, se plantearon para conocer cuáles eran las más conocidas. Los resultados revelan que, el 34% considera que el objetivo es la emisión de un dictamen, seguido del 22% el cual indicó evidenciar errores o fraudes, por otra parte, el 17% sugirió que todas las respuestas eran acertadas, mientras que el 16% mencionó minimizar riesgos, por último, el 11% eligió en menor medida conocer las áreas de oportunidad.

Figura 6

Finalidad de una auditoría según los alumnos

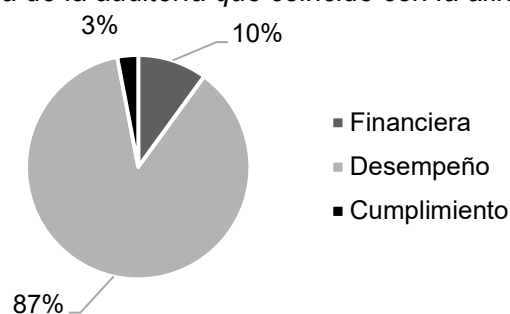


Nota. Elaboración propia.

Tal como se mencionó en la investigación, la auditoría gubernamental se divide en tres áreas, es por ello, que se indicó a los encuestados que seleccionaran que tipo de auditoría “verifica el cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas federales mediante la estimación o cálculo de los resultados obtenidos en términos cualitativos o cuantitativos, o ambos” (Ley de fiscalización y rendición de cuentas de la federación, art. 2). Ante esto, el 87% predominante señaló que lo planteado correspondía a la auditoría de desempeño, lo cual es correcto, en cambio el 10% consideró que se trataba de la auditoría financiera, y el 3% restante sugirió que la auditoría de cumplimiento.

Figura 7

Área de la auditoría que coincide con la afirmación planteada

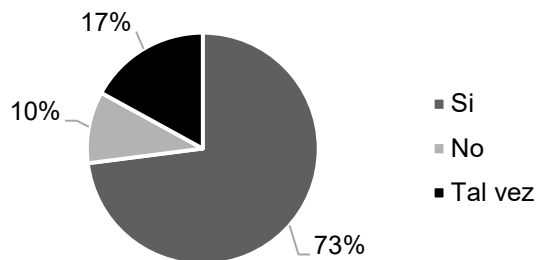


Nota. Elaboración propia.

Por otra parte, se pidió a los encuestados indicar desde sus perspectivas si consideraban que la auditoría gubernamental es indispensable para mitigar la corrupción, en relación a esto, los resultados revelan que el 73% de los alumnos señaló que sí, mientras que el 17% sugirió que tal vez, inversamente el 10% consideró lo contrario.

Figura 8

La auditoría gubernamental es indispensable para mitigar la corrupción según los alumnos



Nota. Elaboración propia.

CONCLUSIONES

La educación superior universitaria brinda a los estudiantes los cimientos para hacer frente al mundo laboral, cuando se trata de la administración de recursos públicos, el plan de la Licenciatura en Contaduría Pública (LCP) de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, aborda asignaturas, como: Contabilidad Gubernamental, Presupuesto Gubernamental y Auditoría Gubernamental, lo cual es de suma importancia para la administración y revisión de recursos gubernamentales.

Tal como se ha planteado a lo largo de la investigación, las auditorías son una gran herramienta para verificar y garantizar la calidad de los controles internos, así como el cumplimiento de las normatividades y la detección de errores. Al plantearse la educación universitaria como una influencia determinante en relación a la correcta administración de recursos públicos, se puede concluir que los estudiantes con conocimientos sobre el tema son aquellos que cursan semestres superiores al quinto ya que a tal punto de la carrera ya han acreditado y/o se encuentran acreditando asignaturas referentes a la auditoría y el presupuesto gubernamental. Es por este mismo motivo, que más del 70% tiene conocimiento sobre la fiscalización de recursos públicos, y más del 80% tiene la capacidad de identificar la definición básica de este proceso, por ende, alrededor de un 90% lo considera entre importante y muy importante.

Si bien, de acuerdo a la opinión del 73% de los alumnos encuestados, la auditoría es indispensable para mitigar la corrupción, la realidad es que posiblemente para muchos aún exista la duda. Para ejemplificar de manera clara se retoma a la ASF, esta entidad fiscalizadora superior de México a través de los años ha detectado múltiples casos sobre corrupción y fraudes millonarios por parte de los servidores públicos en el uso de los recursos. Aunque en la mayoría de las situaciones no se recupera el 100% de los fondos malversados, la realidad es que, si se

logra recuperar parte de dichos fondos destinados originalmente al gasto público, y por consecuente se aplican multas y sanciones (como la inhabilitación de labores) a los servidores involucrados, o en su caso se dicta sentencias penales.

Lo anterior, marca la pauta para demostrar a la población, autoridades y trabajadores de la nación que la administración de recursos públicos se debe realizar de manera transparente, responsable y diligente, poniendo en claro que cualquier acto de fraude y corrupción relacionado a dicha administración puede ser detectado y sancionado. Por otra parte, las auditorías gubernamentales son de gran ayuda para las entidades que cumplen correctamente con todas las normatividades, ya que detecta áreas de oportunidad, en donde la administración puede realizarse de manera más eficiente.

Para finalizar, se invita a todas las dependencias públicas y en general, a aquellos entes que utilizan recursos públicos, a que lejos de ver a la auditoría y a la fiscalización como una dificultad o amenaza, deben pensar en los beneficios y oportunidades que traen consigo, de igual manera, se le debe dar suma relevancia al desempeñarse con alto nivel de profesionalismo para procurar el bienestar de la población, puesto que el velar únicamente por los intereses propios, haciendo a un lado el desarrollo de las comunidades, es un acto que demuestra una gran falta de ética.

Es así como, se considera logrado el objetivo planteado al inicio de la investigación, el cual consta de dar a conocer si los futuros Contadores Públicos poseen conocimientos básicos sobre la importancia de la auditoría gubernamental en relación a la administración de recursos públicos. Asimismo, se confirma la hipótesis planteada, la cual hace referencia a que la corrupción que enfrenta México respecto a la mala administración de recursos públicos, puede mitigarse en gran medida si se le brinda la importancia debida a la auditoría gubernamental, como una herramienta preventiva desde la formación educativa de los Licenciados en Contaduría Pública.

REFERENCIAS

- Alejandro-Ramos, M., López-Rodríguez, W. y Mateos-Gutiérrez, G. (2022). Importancia de las auditorías externas para el análisis efectivo de los estados financieros. *Revista de Investigación Académica sin Frontera: División de Ciencias Económicas y Sociales*, 37(10), 1-11. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi37.450>
- Auditoría Superior de la Federación (ASF). (2023). *Acerca de la ASF*. https://www.asf.gob.mx/Section/45_Acerca_de_la_ASF
- Auditoría Superior de la Federación (ASF). (2017). *Serie de la de cultura rendición cuentas 15, elecciones y corrupción en México*. https://www.asf.gob.mx/uploads/63_Serie_de_Rendicion_de_Cuentas/Serie_Rendicion_de_Cuentas_15_-_Elecciones_y_Corrupcion_en_Mexico.pdf
- Biler, S. (2017). Auditoría. Elementos esenciales. *Dominio de las Ciencias*, 3(1), 138-151. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v3i1.379>
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2023). *Código penal federal*. Decreto, Diario oficial de la federación [DOF], 6 de enero de 2023. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cpf.htm>
- Casar, A. (2020). *México: Anatomía de la corrupción* (3ª ed.). Ciudad de México: Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y Mexicanos Contra la Corrupción y la Impunidad (MCCI).
- Congreso del estado de Tabasco. (2021). *Ley de Hacienda del Estado de Tabasco*. Reformada, Periódico Oficial del Estado, 21 de diciembre de 2021, México.
- Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos. (2016). *Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción*. Reformada, Diario Oficial de la Federación [DOF], 18 de julio de 2016, México.
- Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos. (2010). *Ley de fiscalización y rendición de cuentas de la federación*. Reformada, Diario Oficial de la Federación [DOF], 18 de junio de 2010, México.
- Damas-Rodríguez, A., Martínez-Prats, G. y Tosca-Magaña, S. (2022). La auditoría gubernamental como medio de control en la gestión pública. *Revista de Investigación Académica sin Frontera: División de Ciencias Económicas y Sociales*, (37), 12. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi37.444>
- De la Garza-Montemayor, D., Barredo-Ibáñez, D. y Yllán-Ramírez, E. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 31-48. <https://doi.org/10.37960/revista.v23i81.23467>
- Dextre-Flores, J. (2016). Un encuentro con la auditoría gubernamental. *Revista Lidera*, (11), 34-38. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/revistalidera/article/view/16896>
- González-Roys, G. (2022). Gerencia de la investigación y del conocimiento en las universidades colombianas: Algunas reflexiones. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 28(1), 187-201. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i1.37684>

- González-Andrade, L., Narváez-Zurita, C. y Erazo-Álvarez, J. (2019). La auditoría gubernamental y su incidencia en la gestión institucional y manejo de recursos públicos. *CIENCIAMATRIA*, 5(1), 474-501. <https://doi.org/10.35381/cm.v5i1.277>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMPC). (2018). *Normas de información financiera* (13ª ed.). Ciudad de México: IMPC.
- Instituto Superior de Auditoría y Fiscalización (ISAF). (2019). *Manual y Guías de Auditoría Financiera y Presupuestal*. <https://isaf.gob.mx/institucion/manuales-y-guias>
- Leal, E., Ruza, W. y Valderrama, Y. (2019). Elementos de la confidencialidad en el ejercicio profesional del auditor. *Cuadernos de Contabilidad*, 20(49), 80-96. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc20-49.ecep>
- Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI). (2022). *Acerca de nosotros*. <https://www.intosai.org/es/acerca-de-nosotros>
- Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI). (2019). *Principios Fundamentales de Auditoría del Sector Público*. <https://www.issai.org/wp-content/uploads/2019/08/ISSAI-100-Principios-Fundamentales-de-Auditoria-del-Sector-Publico-1.pdf>
- Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato (OFS). (2019). *Manual de Auditoría Gubernamental*. <https://lumen.uv.mx/resources/files/documents/2021/8/27/5385/b1f05297-518b-4fcb-98cb-93fee5c57409.pdf>
- Priego, O., Ramírez, M. y García, J. (2018). Fiscalización, transparencia y rendición de cuentas en México. *Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales*, 5(9), 145-155. <https://www.uv.mx/iic/revista-horizontes-numero-9/>
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* (23ª ed.). (En línea). <https://dle.rae.es/>
- Ruza, W., Leal, E. y Valderrama, Y. (2020). Perspectiva del auditor frente a los fundamentos objetivistas que motivan el rompimiento de la confidencialidad en la auditoría. *Actualidad Contable Faces*, 23(40), 52-77. <http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/46536>
- Sánchez-Galán, J. (2020). *Gestión pública*. <https://economipedia.com/definiciones/gestion-publica.html>
- Secretaría de la Función Pública. (2022). *Código de ética de la administración pública federal*. Diario Oficial de la Federación [DOF], 08 de febrero de 2022, México. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5642176&fecha=08/02/2022#gsc.tab=0

El Arbitraje Tributario como Mecanismo de Solución de Conflictos en México.

Fiscal Arbitration as a Dispute Resolution Mechanism in Mexico.

Reyes Santiago, José Raúl*

*Maestría en Métodos de Solución de Conflictos y Derechos Humanos. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Tabasco, México. Email: joseyessantiago@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4284-5143>.

Correo para recibir correspondencia:

José Raúl Reyes Santiago
joseyessantiago@gmail.com

ISSN 2448-4733



RESUMEN

OBJETIVO: Determinar si existe impedimento jurídico para aplicar el arbitraje tributario como método alternativo de solución de controversias en México.

MATERIAL Y MÉTODO: Se utilizó el método cualitativo, de tipo documental y descriptivo. Se realizó una revisión de fuentes secundarias y del marco jurídico para contestar la pregunta de investigación a partir de un análisis deductivo.

RESULTADOS: No existe impedimento constitucional para aplicar el arbitraje tributario en México, como método complementario y auxiliar, más no sustituto de la vía jurisdiccional.

CONCLUSIONES: Es pertinente el uso del arbitraje tributario en México, para ofrecer a los contribuyentes un método de resolución de controversias más rápido y ágil, evitar la pérdida de tiempo, desgastes económicos innecesarios y garantizar el acceso pleno a la justicia.

PALABRAS CLAVE: Arbitraje tributario, Contribuyente, Justicia.

ABSTRACT

OBJECTIVE: To determine if there is a legal impediment to applying fiscal arbitration as an alternative method of dispute resolution in Mexico.

MATERIAL AND METHOD: The qualitative method, of documentary and descriptive type, was used. A review of secondary sources and the legal framework was carried out to answer the research question based on a deductive analysis.

RESULTS: There is no constitutional impediment to applying fiscal arbitration in Mexico, as a complementary and auxiliary method, but not a substitute for the jurisdictional route.

CONCLUSIONS: The use of fiscal arbitration in Mexico is pertinent, to offer taxpayers a faster and more agile method of resolving disputes, avoiding wasting time, and unnecessary economic wear, and tear, and guaranteeing full access to justice.

KEYWORDS: Fiscal arbitration, Taxpayer, Justice.

Actualmente en México, los acuerdos conclusivos son el único método alternativo de solución de controversias que reconocen las autoridades fiscales para resolver reclamos de contribuyentes generados por errores, faltas u omisiones detectados en auditorías a su contabilidad, por parte de instancias revisoras. Se solicitan ante la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (Prodecon) y permiten a las personas resolver “diferendos y desavenencias” surgidas durante el proceso de comprobación, antes de la determinación de un crédito fiscal, entre autoridades y contribuyentes (Prodecon, 2021).

Los asuntos que pueden ventilarse o someterse a un acuerdo conclusivo, están acotados a lo que dispone el artículo 42, fracciones II, III o IX del Código Fiscal de la Federación, esto es, revisiones a la contabilidad solicitadas mediante requerimiento, que pueden ameritar visitas al domicilio fiscal del contribuyente o en su caso revisiones electrónicas, para verificar que hayan cumplido con sus obligaciones.

Los acuerdos conclusivos permiten resolver las inconformidades de una forma más rápida, privilegiando la voluntad, el diálogo y el consenso, sin tener que esperar el final de la auditoría e incluso evitar la aplicación de multas. Se ofrece así, la posibilidad de que el contribuyente sea escuchado en su justo reclamo, que no impere solo la decisión unilateral de una autoridad y se procure el acuerdo para resolver su situación y poder regularizarse, sin que se tenga que esperar a que termine el proceso de revisión contable o de auditoría que se esté practicando (Prodecon, 2014, p. 19).

Es cierto que los contribuyentes tienen a salvo su derecho de promover una demanda ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa, pero esto implica enfrentar procesos judiciales sumamente prolongados y costosos. La otra opción es la queja, que se puede promover ante Prodecon, la cual tras su revisión puede generar recomendaciones dirigidas por la procuraduría a la autoridad y esta determina si las acata o no, ya que no tienen fuerza vinculatoria.

En contraparte, los acuerdos conclusivos no funcionan para atender todas las controversias que puedan surgir entre autoridades y contribuyentes, solo las derivadas de auditorías o revisiones contables. Por tanto, ante la existencia de algún otro conflicto entre autoridades y contribuyentes, al día hoy día no existe ningún otro procedimiento alterno a la vía jurisdiccional para que los contribuyentes puedan reclamar lo que a su derecho convenga y obtener respuestas en tiempos y plazos razonables que correspondan con una justicia pronta y expedita. El arbitraje que se cataloga como un mecanismo extrajudicial de solución de controversias, donde un tercero imparcial llamado árbitro asume la misma función de juez y con base en el derecho emite resoluciones denominados laudos, no está contemplado como opción,

aun cuando es un método que se considera idóneo en el ámbito tributario y fiscal en otros países.

Frente a esta circunstancia, el presente trabajo se propuso analizar la pertinencia, que el arbitraje tributario pueda aplicarse en México, para dar otra alternativa a los contribuyentes de reclamar la protección de sus derechos, ante actuaciones, determinaciones o cualquier acto de autoridad.

A partir a las reformas a la Constitución Política del país del 8 de junio de 2008, el uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias se reconoció como derecho humano, ya que según el artículo 17, las leyes deben contemplar mecanismos alternativos de solución de controversias y sucesivas modificaciones a la ley fundamental, así mismo, establecieron que las autoridades están obligadas a buscar la solución del conflicto por encima de formalismos procedimentales. El Congreso de la Unión durante 2011, aprobó una serie de reformas en materia de derechos humanos, que en esencia obliga a todas las autoridades a brindar la protección más favorable a las personas.

No se debe perder de vista también que el sistema tributario de México, ha sido considerado por décadas como desigual y demasiado complejo y actualmente, distintas reformas han empujado a que las faltas administrativas y omisiones cometidas por parte de los contribuyentes en materia tributaria, se consideren delito e incluso se castiguen con pena de prisión.

En medio de todo esto, desde luego, surgen desavenencias o inconformidades por actos de autoridad que se consideran injustos, los cuales los contribuyentes tratan de resolver en las instancias jurisdiccionales, mediante juicios ordinarios, juicios de amparo y otros medios, las cuales por la fuerte carga de asuntos que les corresponde atender a los tribunales, pueden tardar hasta ocho años en resolverse.

De esta manera, como método clásico de resolución de controversias fuera del sistema jurisdiccional, el arbitraje puede constituir una nueva vía para que el Estado mexicano garantice a los contribuyentes la tutela efectiva de acceso a la justicia en materia fiscal y tributaria. En el ámbito comercial internacional y en las relaciones entre los países en el contexto de libre mercado, es un mecanismo de gran tradición y reconocimiento.

MATERIAL Y MÉTODO

La metodología utilizada en la investigación es cualitativa, además se eligió un diseño de tipo documental descriptivo, en el que se recurrió a la técnica de análisis deductivo, para identificar

la pertinencia que el arbitraje tributario se integre como un segundo mecanismo alternativo de solución de controversias en México. En el desarrollo del trabajo, se hizo una revisión bibliográfica y hemerográfica para la identificación de las teorías y la elaboración del estado del arte sobre la temática en cuestión. De igual forma, se revisaron y analizaron los contenidos de foros, conferencias y debates alojados en plataformas digitales como YouTube. El análisis se realizó siguiendo la metodología de investigaciones jurídicas, propuesta por Olvera (2015) y se recurrió a la narración descriptiva de los hallazgos.

RESULTADOS

Históricamente, el arbitraje se ha conceptualizado a la luz de las teorías contractualista, jurisdiccional o procesalista, mixta y autónoma (Foeth, 2019). Todas ellas intentan explicar su naturaleza jurídica, lo cual supone un asunto muy controvertido. Destaca el planteamiento que realizan en su análisis Castillo y Vázquez (2006), quienes proponen como teoría de la naturaleza del arbitraje una que ellos denominan realista. Parte del hecho de reconocer la trascendencia del contrato y su carácter privado, pero también la voluntad de las partes quienes en todo momento deberán asumir que la actuación de los árbitros y sus resoluciones tienen fuerza jurisdiccional.

El arbitraje puede considerarse como un medio alterno a la vía jurisdiccional, pues al igual que ocurre en un juicio las partes están obligadas a acatar lo dictado por el árbitro o los árbitros, que se caracterizan por su especialización en la materia que les toca abordar, de ahí que, con un alto compromiso ético, se obligan a emitir laudos de forma imparcial.

Pese a todo, hoy día se sigue discutiendo la idoneidad del arbitraje para la resolución de las controversias relacionadas con la materia tributaria, sobre todo porque se considera que el cumplimiento del pago de impuestos o tributos no está sujeto a negociación. Sin embargo, de unos años a la fecha, se ha defendido su utilización, como parte de la evolución del derecho y el uso cada vez más amplio de los métodos alternativos de solución de conflictos a nivel internacional.

Castillo, Sabroso, Chipana y Castro (2019) afirman que hoy día no se puede considerar que exista un derecho que no sea arbitrable por naturaleza. Lo justifican así:

Tal cosa no existe, en la medida de que todo derecho puede ser materia de arbitraje si la norma jurídica establece su carácter de libre disponibilidad, y cuando la norma calla, pues se entiende que lo que no está prohibido está permitido según el principio general de derecho que así lo establece (p. 196).

Por tanto, se considera que aplicar el arbitraje tributario puede ser una ventaja para los contribuyentes que desean combatir un abuso o una posible violación a sus derechos cometida por el Estado a través de un medio más ágil y económico, que no implique un proceso tan largo como el que ofrecen los tribunales.

Lizarazo y Vargas (2019) exponen que el arbitraje tributario no suplantaría las funciones del órgano jurisdiccional de la materia, sino que sería su complemento, funcionaría como tribunal independiente para una mayor accesibilidad y eficiencia a la administración de justicia. Desde luego que, por distintas objeciones, en muchos países, entre ellos México, no se cuenta con tribunales de arbitraje tributario.

Antes de describir los fundamentos, características y aplicaciones del arbitraje tributario, conviene distinguir la diferencia entre derecho tributario y derecho fiscal, tal y como lo advierten algunos autores no son lo mismo, si bien se tienden a emplear como sinónimos y son términos interrelacionados. El derecho fiscal se refiere a la regulación de la actividad recaudatoria del estado a través de códigos, leyes y decretos, en tanto que el derecho tributario, se ocupa de regular la forma en que las personas contribuyentes deben cumplir con sus obligaciones con el estado en forma de impuestos, derechos, aportaciones a la seguridad social, contribuciones de mejoras y accesorias. Plazas (2008) explica que el derecho tributario suele considerarse una rama autónoma del derecho, aunque algunos sostienen que es una rama del derecho de la hacienda pública.

La Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN), al resolver el amparo directo en revisión 1944/2017, estableció que el derecho tributario rige los derechos y obligaciones fiscales de los gobernados, “pudiendo determinar con claridad en qué momento una situación se traduce en un perjuicio en sus derechos e intereses, es decir, en un agravio en materia fiscal”. El Alto Tribunal expone en el numeral 16 de esta resolución, que los conflictos tributarios que se suscitan entre las entidades de la administración pública y los gobernados pertenecen a la materia fiscal, “el área del derecho donde debe ubicarse el agravio” (SCJN, 2017, numeral 16 y 19).

Lo anterior, permite explicar que la normatividad fiscal y la regulación tributaria están imbricadas y es en ésta última, donde aparecen las discrepancias y desavenencias entre autoridad y contribuyente, suscitadas por lo que marcan las leyes, normas y disposiciones de tipo fiscal.

Conflictividad tributaria

Los mecanismos de solución de conflictos, cobran cada vez más relevancia a nivel internacional. Distintos países buscan aprovechar sus ventajas como herramientas, para

despresurizar la carga de los tribunales y ofrecer a las personas esquemas de acceso a la justicia más efectivos, con los cuales puedan satisfacer sus necesidades y evitar los desgastes emocionales, de tiempo y recursos que supone el recurrir ante un órgano jurisdiccional.

El factor principal que justifica su aplicación, es la elevada conflictividad existente en el ámbito tributario que, como lo señala Suberbiola (2021) provoca la saturación de los órganos jurisdiccionales responsables de aplicar la justicia. En algunos países, quienes concurren a estas instancias deben esperar 15 y hasta 20 años para conocer una resolución, según Michael Zavaleta (Canal Comisión de Mediación y Arbitraje del CNA, 2021, 1h09m45s).

En México, se registra una alta litigiosidad relacionada con conflictos fiscales, si se toma en cuenta que tan solo en 2022, el Servicio de Administración Tributaria (SAT) litigó más de 19 mil juicios contra contribuyentes, de los cuales ganó 8 mil 432 mil, perdió 8 mil 104, en tanto que 2 mil 676 se declararon nulos para efectos. El porcentaje de juicios ganados por los contribuyentes, varía entre un año y otro, pues mientras en 2021 representaron un 45.6%, para 2022 se situaron en un 42% del total (Ensástigue, 2023). Existen múltiples causas que orillan a la autoridad a perder los juicios, uno de ellos es el alto número de asuntos, pero también “vicios de forma y de falta de fundamentación y motivación”, además de errores de procedimiento (Grajeda, Andrade y Huerta, 2022, p. 22).

Los conflictos en el ámbito tributario tienen un origen multifactorial, toda vez que devienen de la compleja normativa fiscal, la presión u hostigamiento de las autoridades hacendarias hacia los contribuyentes, la irrupción de nuevas tecnologías para el cumplimiento de las obligaciones y que existen desigualdades fiscales (Suberbiola, 2021).

Además, a falta de un marco normativo acorde con la realidad y las circunstancias, en el caso de México, durante las últimas décadas ha persistido cierto descontento porque la base de contribuyentes no crece, los llamados contribuyentes cautivos son quienes sostienen las finanzas públicas y no se combate de manera efectiva la evasión fiscal. A esto, hay que sumar la cultura del no pago de impuestos, la corrupción y la ausencia de controles adecuados del Estado, lo cual impide a cumplir con sus obligaciones constitucionales, al no contar con suficientes recursos presupuestales para atender las necesidades y garantizar el cumplimiento de los derechos de la población (Collachagua, 2021).

Es preciso señalar, que las obligaciones impositivas para la población deben sustentarse en el principio justicia tributaria, que obliga al Estado a actuar con equidad y en correspondencia con la capacidad económica que cada persona tenga. Ríos, Sánchez y Restrepo (2021) explican

que las contribuciones, deben partir del respeto al derecho del mínimo vital, lo cual quiere decir que primero el ciudadano deberá satisfacer sus necesidades básicas, antes de pensar en ofrecer una contribución. Al respecto precisan:

...el mínimo exento personal y familiar se refiere al aspecto subjetivo de la capacidad contributiva, teniendo en cuenta las circunstancias personales y familiares de la persona. Esto supone que el deber de contribuir con los gastos públicos comienza una vez se ha satisfecho el mínimo necesario para la existencia; la equidad se presupone del sistema tributario cuando es respetuoso de la posibilidad de mantener una vida decente para los ciudadanos (p. 169).

En ese sentido, el Estado tiene sobre la base del derecho tributario, la obligación de procurar que en la normatividad y en su ejecución, se atiendan los principios de capacidad contributiva, el mínimo vital y la equidad; por tanto, la posibilidad de que surjan controversias entre autoridad y contribuyentes justos, es porque no se respetan los principios señalados o porque exista una normatividad muy compleja, es consustancial a la materia tributaria. Con base en la Constitución, es obligación del Estado garantizar el acceso efectivo a la justicia, también en la materia fiscal, para que los contribuyentes que se sientan lesionados o amenazados en sus derechos, puedan inconformarse no solo por la vía jurisdiccional tradicional, sino también por mecanismos extrajudiciales.

Esta es la razón principal que entraña el planteamiento de ampliar las opciones de solución de controversias al arbitraje tributario, pues tal y como se señaló en la exposición de motivos de la reforma al artículo 17 constitucional de junio de 2008, a falta de instancias alternas a la vía jurisdiccional, la lentitud con que funcionan los tribunales, las cuestiones técnicas y el alto costo de los juicios, se limita la posibilidad de que los ciudadanos pueden hacer ejercicio pleno de sus derechos (Hinojosa, s.f.).

El debate en torno a la justicia tributaria

Actualmente, se debate a nivel internacional sobre la conveniencia de que el arbitraje tributario se incorpore al régimen interno de los países, como mecanismo alternativo a la vía jurisdiccional, para que los contribuyentes, llámense personas físicas o morales, puedan ventilar sus inconformidades sin tener que recurrir forzosamente a un juicio y pagar los costes que generalmente son altos, en tanto que el gobierno podría evitar las consecuencias de los largos procesos litigiosos, como no disponer de suficientes recursos presupuestales.

El debate parece situarse en dos posiciones, entre los que están a favor de que se instaure este mecanismo extrajudicial de solución de conflictos fiscales, al ponderar sus amplias ventajas y los que lo rechazan aduciendo, entre otras cosas, que los tributos no son transigibles, es decir, que no pueden estar sujetos a negociación; que al final el laudo arbitral no deja satisfechos a todos y que además es un esquema que resta independencia a la autoridad judicial.

También existen objeciones que aluden a la soberanía nacional, y esto viene a cuenta, porque el arbitraje tributario no solo se está proponiendo para conflictos fiscales internos, sino para aquellos que traspasan las fronteras de los países, donde el contribuyente es una empresa o un inversionista extranjero, que trata de defenderse ante cualquier acto de autoridad que lesione sus intereses, por disposiciones de leyes, decretos o incumplimientos de las condiciones ofrecidas por un gobierno para establecerse en determinado territorio.

Lara (2017) explica que partir de la década de los 90, cuando se inicia la apertura comercial de México y con ello la era del Tratado de Libre Comercio, se adhirió a acuerdos internacionales para evitar la doble tributación, disminuir las cargas fiscales a los inversionistas y provocar un mayor flujo de capitales. Como instrumentos multilaterales para atender las controversias, se incluyeron el Procedimiento de Acuerdo Mutuo (MAP, por sus siglas en inglés) y el arbitraje. Por esos mismos años, surgieron dos modelos basados en estos mecanismos, uno impulsado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), cuyo interés fundamental era evitar la doble tributación; y el otro por la ONU, que se orientó a atender las necesidades de los países en desarrollo, dispuestos sí a captar las inversiones extranjeras, pero sin que se erosionara su base gravable (Canal IJUNAM, 2017, 28m13s).

Lara (2017) explica que, tras la crisis económica mundial de 2008 y 2009, las condiciones del mundo cambiaron y se suscitó una competencia muy fuerte por captar inversiones extranjeras y ante esa nueva realidad, los países de la OCDE negociaron un nuevo instrumento multilateral, en el cual se mantiene vigente el MAP, un procedimiento amistoso, que puede ser accionado por los contribuyentes y que se contempla como optativo e independiente de los medios de defensa internos tradicionales o jurisdiccionales (Canal IJUNAM, 2017, 35m20s).

Sin embargo, se ha comprobado que la resolución de controversias a través del MAP, puede prologarse demasiado tiempo, y por ello, recientemente se ha venido insistiendo en la necesidad de recurrir al arbitraje para resolver aquellas cuestiones en las que no se logre acuerdo o consenso por medio de ese mecanismo.

Mittre (2021) señala que el análisis sobre la pertinencia del arbitraje tributario tendría que

hacerse desde el enfoque de la autonomía del derecho tributario, el cual tiene sus particularidades con respecto a las otras ramas del derecho. En este marco, lo que se va a abordar en un arbitraje es el conflicto, que involucra derechos particulares del contribuyente; no se entra en la discusión sobre la potestad del Estado de crear tributos, ni mucho menos se va a resolver acerca de la función del Estado como acreedor, sino en todo momento el panel o el tribunal arbitral habrá de resolver sobre los derechos de un contribuyente (Canal Comisión de Mediación y Arbitraje del CNA, 2021, 31m02s).

Arbitraje tributario en el derecho interno

Los argumentos para no utilizar el arbitraje tributario internacional son variados y van desde los ya citados, como la soberanía y la falta de experiencia, la incapacidad presupuestal y el bajo número de casos que no pueden resolverse mediante el procedimiento de acuerdo mutuo, existe una corriente conformada por especialistas, investigadores y tratadistas que propone que este mecanismo se instrumente dentro del derecho interno, como ya ocurre en países como Estados Unidos, Portugal y Venezuela, cuyo ejemplo comienzan a tomar naciones como Panamá, Argentina y Brasil (Lozano, 2021).

En Estados Unidos de América, existe una vasta tradición en la aplicación de mecanismos extrajudiciales de resolución de controversias y dentro del sistema tributario estos representan una opción bastante socorrida, tanto por los contribuyentes como por el Internal Revenue Service (IRS), ya que se privilegia la conciliación o concertación administrativa, antes que el juicio que puede implicar un costo sumamente alto, tan solo por lo que respecta a la defensa legal. De esta manera, además del arbitraje o arbitration, el sistema tributario estadounidense reconoce la Vía Rápida de Mediación o Fast Track Mediation, la Resolución de tracto abreviado, conocida como Fast Track Settlement, la Mediación o Mediation y la Early Referral, que se puede traducir como Remisión Temprana, todas figuras que encajan dentro de los Alternative Dispute Resolution (ADR) (Martinolli, 2017).

El arbitraje, de acuerdo con la misma autora, se deja como última opción, una vez agotadas todas las formas posibles, para lo cual las partes convienen acudir a un tercero, en este caso un panel arbitral, cuya resolución tendrá que ser aceptada en todos sus términos. Al igual que la vía del juicio, constituye una opción que se tiene disponible; sin embargo, entre el IRS, las Oficinas de Apelación y los contribuyentes existe mayor preferencia a recurrir a los otros métodos, que de esta forma son de uso más ordinario (Martinolli, 2017).

Sobre la naturaleza del arbitraje norteamericano, resulta relevante lo que aporta Fraga (2020):

El arbitraje tributario norteamericano se concentra fundamentalmente en la determinación de los hechos que son relevantes para una disputa. Los árbitros están bastante limitados por las estipulaciones de las partes, en relación con lo que va a ser objeto de arbitraje. Incluso las partes determinan cuáles son las fuentes de información que serán consultadas por el árbitro para el establecimiento de los hechos (p. 136).

En Europa, el ejemplo de Portugal que creó mediante la expedición de una ley en 2011 el Instituto de Arbitraje, ha sido estudiado y discutido los últimos años no solo en países latinoamericanos sino también europeos, que disponen de otros sistemas para la resolución de conflictos tributarios. El sistema portugués concede a los contribuyentes esta opción para dirimir sus controversias con la autoridad fiscal, bajo el entendido que, ser quien sufrague los costos por los honorarios de los árbitros, bajo los siguientes supuestos de reclamaciones:

1. Declaración de ilegalidad del pago de impuestos, autoliquidaciones, retenciones fiscales y pagos a cuenta.
2. Declaración de ilegalidad de actos que determinen la base imponible cuando ello no implique pago de ningún impuesto, de actos que determinen el tipo de gravamen y de actos que determinen la comprobación de valores (Sánchez y Duarte, 2015).

De acuerdo con Leite (2014) el costo de un arbitraje es similar al de un juicio, por lo cual es una alternativa al que pueden acceder todas las personas, independientemente de su situación económica; existe una supervisión de los órganos judiciales del Estado y a lo sumo quienes fungen como árbitros son jueces retirados, que ponen en juego sus conocimientos y experiencia para garantizar el derecho de los ciudadanos en un tiempo más razonable. En virtud que tienen una menor carga laboral, los tribunales arbitrales pueden llegar a resolver en seis meses y hasta en un año los asuntos, comparado con los jueces que pueden requerir hasta ocho años para emitir una resolución. Esto quiere decir, que una de las principales ventajas es la reducción del tiempo para conocer el fallo.

En Latinoamérica, se destaca la experiencia de Venezuela, que en 2001 incorporó la figura del arbitraje a su Código Orgánico Tributario (COT), como alternativa para dirimir disputas entre los contribuyentes y el fisco; sin embargo, el cambio enfrentó resistencias y de acuerdo con Ruan (2020) no se pudo concretar ningún procedimiento arbitral tributario.

Para otros países del continente, se ha considerado pertinente la aplicación del arbitraje tributario no solo por el alto nivel de conflictividad y la saturación de los tribunales administrativos de tipo fiscal, sino porque representa una vía idónea de acceso de los contribuyentes a la justicia y una forma de hacer frente a los abusos, excesos o arbitrariedades de las autoridades. Es el caso de Colombia y Perú, donde diversos autores han aportado estudios, desde la dogmática jurídica, que justifican la incorporación de este método de resolución de conflictos al derecho positivo interno de sus naciones.

Sin embargo, las posturas ideológicas a favor de preservar el *statu quo* en relación con la potestad que tiene el Estado de establecer los impuestos y la aplicación del principio de indisponibilidad de los créditos fiscales, no ha permitido ningún cambio. De esta forma, en Colombia, Ecuador, Guatemala, Nicaragua, Paraguay y Perú, la legislación no contempla el arbitraje para asuntos fiscales, pues se considera que esta materia no es transable. Por tanto, en Bolivia la normatividad lo prohíbe de forma tajante, mientras que, en Costa Rica, Cuba, México y Venezuela, el arbitraje está reservado al ámbito comercial (Lozano, 2021).

El arbitraje frente a los acuerdos conclusivos

En México, la legislación previene dos medios para que los contribuyentes impugnen actos u omisiones de las autoridades fiscales; el primero es de tipo administrativo y el segundo es la vía tradicional jurisdiccional, mediante la interposición de algún medio de defensa ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa. En el ámbito administrativo, existe una figura relativamente nueva, que se considera el “primer medio alternativo de solución anticipada de procedimientos de fiscalización”, que se ha destacado como la forma en que se da cumplimiento en el ámbito fiscal a lo que el artículo 17 constitucional presupone, que todas las leyes deben contemplar medios alternativos de solución de controversias.

Se trata de un recurso que se promueve ante la Prodecon, mediante el cual el contribuyente puede regularizar su situación fiscal, después de recibir una auditoría o revisión a su contabilidad, en el que la autoridad fiscalizadora, ya sea el Servicio de Administración Tributaria (SAT), el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) o el Instituto del Fondo para la Vivienda de los Trabajadores (Infonavit) detecten anomalías que deriven en un crédito fiscal.

De acuerdo con el artículo 96 de los lineamientos que regulan la Prodecon, el contribuyente podrá solicitar una solución anticipada si no está de acuerdo con alguna observación realizada por los auditores con respecto a sus ingresos, deducciones o cualquier aspecto relacionado con sus obligaciones fiscales. Con ello, ya no tendría que esperar a que transcurran los 12 meses

que abarca el periodo de auditoría ni el plazo para la notificación del adeudo fiscal, sino buscar un acuerdo inmediato (DOF, 2014).

El ofrecimiento de la Prodecon, a partir de lo dispuesto por el Código Fiscal de la Federación es que, a través de un acuerdo conclusivo, el contribuyente se evite el desgaste de proceso de auditoría, librarse de un juicio largo y costoso y sobre todo de la aplicación de multas.

Sin embargo, queda claro que este procedimiento está limitado y responde a un supuesto que tiene que ver con las auditorías o fiscalizaciones contables. Para que sea recurrible, según establece la normatividad, “es necesario que la autoridad revisora haya consignado alguna calificación sobre hechos u omisiones, que pueda entrañar incumplimiento de las disposiciones fiscales” (DOF, 2014).

Si bien, la Prodecon también admite y sustancia quejas y reclamaciones por violaciones a los derechos de los contribuyentes, solo está facultado para emitir recomendaciones, las cuales no tienen carácter vinculatorio, es decir, la autoridad fiscal o tributaria no está obligada a acatarlas. La recomendación “no podrá por sí misma anular, modificar o dejar sin efecto las resoluciones o actos contra los cuales se hubiese presentado la queja”, establece el artículo 25 de la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (DOF, 2022).

Bajo esta circunstancia, la figura del arbitraje tributario como mecanismo de resolución de conflictos, puede y debe representar un medio para acceder a la justicia, considerando que los árbitros al estar revestidos de autoridad y actuar bajo un esquema similar al de los jueces, simplemente vendrían a fortalecer el sistema de justicia. Desempeñarían un papel complementario o auxiliar más que de sustitución, con la garantía de ser un tercero neutral que va a resolver las controversias atendiendo, en todo, los principios que rigen la justicia tributaria.

La diferencia con respecto a otros métodos como la mediación, la conciliación y los acuerdos conclusivos, como los que se aplican en México, es la especialización de los árbitros, que con su alto conocimiento sobre la materia que abordan, garantizan un apego irrestricto a la legalidad y a la justicia. Los acuerdos conclusivos se nutren de la mediación y la conciliación, en el cual un tercero, en este caso perteneciente a la Prodecon, asume la función de propiciar mediante el diálogo un acuerdo amistoso entre autoridad y contribuyente; sin embargo, dicho mediador no deja ser parte de una institución del Estado, lo que puede restarle confiabilidad.

Villasmil, Alvarado, Prieto y Arrieta (2018) identifican como ventajas del arbitraje tributario, mayor celeridad en las resoluciones comparado con los juicios, una disminución en gastos y costos considerables, eficacia en la impartición de justicia, además de asegurar que los asuntos

sean estudiados por auténticos profesionales y expertos. De igual manera, resulta relevante que se propicia un descongestionamiento del sistema de administración de justicia, donde alguna desventaja que encuentra el uso del arbitraje tributario, sobre todo en nuestro país, es la escasa cultura que existe en relación con el uso de este método en materia fiscal, el que no existan suficientes árbitros y desde luego las leyes internas que solo prevén el arbitraje comercial o mercantil. De la misma forma, los laudos arbitrales puedan ser controvertidos en órganos jurisdiccionales, por el hecho de que alguna de las partes no los reconozca y los asuntos se prolonguen más de lo debido.

Actualmente, el Código Fiscal de la Federación en su artículo 125, párrafo tercero, concede la posibilidad de impugnar actos de la autoridad fiscal mediante los procedimientos de resolución de controversias previstos en los tratados para evitar la doble tributación de los que México forma parte. Esto es optativo y puede ser solicitado “con anterioridad o posterioridad a la resolución de los medios de defensa” previstos por el código (Código Fiscal de la Federación [CFF], 1981).

El Servicio de Administración Tributaria (SAT) reportaba siete tratados vigentes para evitar la doble tributación con igual número de países: Austria, España, Estados Unidos, Luxemburgo, Países Bajos, Reino Unido, Singapur y Suiza, con excepción del tratado con Austria, todos contemplan el arbitraje como mecanismo para resolver controversias con respecto a la interpretación y aplicación de los propios acuerdos, siempre y cuando las autoridades y contribuyentes así lo acuerden (SAT, 2018).

Si bien, con base en el Código Fiscal, existe una ventana para permitir el arbitraje, reglamentariamente no está contemplado ni se admite en México, aunque en términos de la Constitución política del país existe el soporte para que así suceda (Bravo, 2005) y no solo el arbitraje sino también mecanismos como la mediación y otros métodos como los que existen, por ejemplo, en el sistema de justicia de los Estados Unidos.

Los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) constituyen un derecho humano en términos del artículo 17 constitucional y al ser parte de la justicia alternativa tienen la misma dignidad y el mismo rango que los medios tradicionales o jurisdiccionales, de ahí que si los acuerdos conclusivos fueron celebrados como “el primer mecanismo alternativo” por la Prodecon y las autoridades hacendarias de México, nada impediría avanzar a una siguiente fase en aras de garantizar al acceso a una justicia pronta y expedita para los contribuyentes.

CONCLUSIONES

Ante los efectos causados por la pandemia de la covid-19 en las economías del mundo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2020) emitió un reporte dirigido a los países miembros denominado *Tax and Fiscal Policy in Response to the Coronavirus Crisis: Strengthening Confidence and Resilience*, en el cual recomienda adaptar las normas fiscales, renovar herramientas antiguas y en suma un mayor esfuerzo para hacer frente a los desafíos fiscales que supone la digitalización de la economía.

El numeral 5.3 sobre la política fiscal que se propone tras la crisis sanitaria, la OCDE (2020) expone la necesidad de una mayor cooperación internacional para afrontar las disputas fiscales:

Evitar que se conviertan en guerras comerciales que perjudiquen aún más las posibilidades de recuperación. Esto también significa que habrá que avanzar en el aumento de la seguridad fiscal, en particular mediante la mejora de los mecanismos de resolución y prevención de litigios (p. 43).

Como puede apreciarse, la realidad post pandémica y la necesidad de los países por lograr de la manera más rápida la recuperación de sus economías, los obliga no solo a hacer ajustes a su política fiscal, sino también a ofrecer métodos más ágiles, transparentes y efectivos para la resolución de las controversias entre autoridades y contribuyentes; por consiguiente, si esto se propone en el ámbito internacional, en un contexto donde la economía digital, seguirá avanzando a pasos agigantados y el teletrabajo ya no tendrá retroceso, no existe razón para que los cambios se den al mismo tiempo en el régimen interno.

Existe coincidencia entre los expertos sobre las ventajas que entraña el uso del arbitraje, entre ellas su contribución a descongestionar el sistema de justicia tradicional, luego entonces, aplicado al ámbito tributario, puede ser de gran ayuda para todas las partes involucradas en el sistema: contribuyentes, autoridades y jueces. Como señala Fraga (2020) las premisas que han subsistido hasta hoy sobre la indisponibilidad de la potestad tributaria, el principio de legalidad en materia tributaria que no admite acuerdos entre las partes, son falsas y deben ser superadas, en aras de hacer más democrático el acceso a la justicia (Canal Luis Fraggá-Pittaluga, 13 de abril de 2020, 6m48s).

Es importante dejar claro que, el arbitraje tributario opera de forma distinta al arbitraje comercial, no es como se piensa que las partes van a decidir en privado cómo se aplica la ley y cómo se cobran los impuestos, que es una potestad del Estado. Por el contrario, al recurrir al arbitraje, las partes dejan en manos de los árbitros la resolución del litigio, como lo hacen con los jueces

y serán éstos quienes decidirán conforme al derecho. La diferencia es que en un juicio los que resuelven son jueces y en un arbitraje todo queda en manos de árbitros que, aunque son privados, están revestidos de legalidad y sus decisiones son vinculatorias.

Propuesta

Como propuesta se plantea la necesidad de que el constituyente permanente de México, en ejercicio de facultades y atendiendo lo que establece el párrafo quinto del artículo 17 de la Constitución, realice una reforma al Código Fiscal de la Federación para permitir el arbitraje tributario, como mecanismo de solución de controversias entre autoridades y contribuyentes.

Esto daría pie, desde luego, a que cualquiera de las partes pudiera solicitar la integración de un tribunal arbitral, para que sea éste el que revise el asunto controvertido y determine a quién asiste la razón con base en el marco legal aplicable. Recogiendo experiencias de otros países que sí tienen contemplado este método en su legislación, hecho del conocimiento de la autoridad la inconformidad o desavenencia, el contribuyente podrá solicitar que el asunto sea llevado a un tribunal arbitral, integrado por expertos de la materia fiscal, certificados y con formación de abogados (Pérez, 2018). Iniciado el trámite, las partes podrán nombrar un árbitro cada uno y el poder judicial designaría un tercero. Una vez integrado el tribunal, éste tendrá como plazo seis meses para emitir el laudo y hacerlo del conocimiento de la autoridad. El promovente estará obligado a acatar el laudo que se emita y deberá además pagar los honorarios de los árbitros y demás gastos que se generen.

Dentro del proceso de substanciación, las partes, tal y como se previene en el arbitraje comercial podrán presentar pruebas o evidencias que a su derecho convengan, solicitar reuniones con los árbitros y será obligación de estos brindarles un trato igualitario. El lugar o espacio físico donde los árbitros realizarán su trabajo será determinado por ellos, siempre atendiendo el principio de neutralidad al que están obligados y considerando que sea lo que más convenga a las partes y a ellos mismos, pues será ahí donde realicen sus deliberaciones, además de recibir y escuchar a las partes.

Dada las particularidades del derecho fiscal y tributario, el Estado a través de los legisladores tendría, en todo caso, que definir en qué casos se excluiría la posibilidad de promover un procedimiento arbitral, así como los requisitos que tendrían que cumplir quienes desempeñen la función de árbitros, atendiendo la especialización como elemento esencial. No se requieren de reformas constitucionales, por el contrario, se precisaría de adecuaciones al marco legal secundario, comenzando por el Código Fiscal de la Federación, adicionado un nuevo capítulo

relativo al arbitraje tributario, además de concluir el trámite legislativo de la Ley General de Mecanismos de Solución de Conflictos, con la finalidad de establecer procedimientos de regulación, capacitación y especialización de los árbitros y el arbitraje en general.

Este sería el punto de partida para que en los Estados de la república también se regule el arbitraje tributario, para resolver los asuntos que tengan que ver con la tributación y la normatividad fiscal estatal y municipal, con el fin de que los contribuyentes tengan a salvo en todo momento la posibilidad de reclamar violaciones a sus derechos por parte de autoridades recaudadoras y responsables de la fiscalización. Implicaría, desde luego, realizar las modificaciones al marco normativo estatal, acorde con las disposiciones federales.

Como se ha dejado de manifiesto en este trabajo, la ley suprema del país establece desde su parte primigenia que los ciudadanos gozan de todos los derechos reconocidos por ella. Justo uno de los derechos humanos de reciente incorporación es el poder recurrir a la justicia alternativa para resolver las controversias, con lo cual el Estado se despoja del monopolio de impartir justicia y, por tanto, en concordancia, está obligado a crear esos espacios o medios para que todas las personas puedan reclamar lo que a su derecho corresponda, sin necesidad de recurrir a un tribunal o promover un juicio como ha venido ocurriendo tradicionalmente.

REFERENCIAS

- Bravo, M. (2005). Arbitraje en materia tributaria. IFA grupo mexicano A.C. <https://www.ifamexico.com.mx/wp-content/uploads/2018/07/ArbitrajeMateriaFiscal-1.pdf>
- Código Fiscal de la Federación. (1981). Nuevo código del 31 de diciembre de 1981. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CFF.pdf>
- Canal IJUNAM. (7 de noviembre de 2017). El Arbitraje Internacional en Materia Tributaria y Masc, IJUNAM. [Archivo de video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=6NGnlvFdgp4&t=2029s>
- Canal Comisión de Mediación y Arbitraje del CNA. (16 de enero de 2021). Arbitraje Tributario. Aspectos normativos y prácticos. [Archivo de video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=FCb10kcZQ78&t=1930s>
- Castillo, M., Sabroso, R., Chipana, J. y Castro, L. (2019). Materias susceptibles de arbitraje. *LEX*, 17(23), 185-212. <https://doi.org/10.21503/lex.v17i23.1676>
- Castillo, M. y Vásquez, R. (2006). Arbitraje: naturaleza y definición. *Derecho PUCP* (59) 273-284. <https://www.redalyc.org/pdf/5336/533656158013.pdf>
- Collachagua, R. N. (2021). La evasión fiscal como producto de una política tributaria anacrónica. *Ciencia Latina. Revista Multidisciplinar*, 5(6), 13553-13566. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1342

- Acuerdo de 2021. (27 de diciembre de 2021). Procuraduría de la Defensa del Contribuyente. Por el que se modifican y adicionan diversas disposiciones de los lineamientos que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas.
- Ensástigue, M. A. (3 de febrero 2023). SAT vence a contribuyentes en 4 de cada 10 juicios. *El Sol de México*. <https://www.elsoldemexico.com.mx/finanzas/sat-vence-a-contribuyentes-en-4-de-cada-10-juicios-9566038.html>
- Foeth, M. J. (2019). *Responsabilidad del árbitro en el arbitraje comercial-internacional en México*. UNAM-Instituto de Investigaciones Jurídicas. <https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/5648-responsabilidad-del-arbitro-en-el-arbitraje-comercial-internacional-en-mexico>
- Fraga-Pittaluga, L. (2020). *Arbitraje tributario interno e internacional*. Editorial Jurídica Venezolana. <https://arbitrajeccc.org/wp-content/uploads/2021/02/ARBITRAJE-TRIBUTARIO-INTERNO-E-INTERNACIONAL.-LFP-2020-VERSION-DIGITAL-LUIS-FRAGA.pdf>
- Fraga-Pittaluga, L. (13 de abril de 2020), Arbitraje tributario interno e internacional [archivo de video]. YouTube <https://youtu.be/OdV7ef36rSI>
- Grajeda, R. P., Andrade, J. y Huerta, B. E. (2022). La defensa del contribuyente ante las autoridades fiscales en México, *BIOLEX. Revista Jurídica del Departamento de Derecho*, 14(25). <https://doi.org/10.36796/biolex.v14i25.232>
- Hinojosa, G. (s.f.). *MASC en materia fiscal: acuerdos conclusivos* [Archivo PDF] https://www.scjn.gob.mx/sites/default/files/estrado_electronico_notificaciones/documento/2022-05/A-0189-2022-Informacion.pdf
- Leite, D. (Octubre, 2014). Arbitraje en materia tributaria: retos y perspectivas. [Ponencia] Panel IV, Foro Internacional Procedimientos alternativos de solución de diferendos en materia tributaria, Ciudad de México, México, https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/67829/Memoria_16_Procedimientos_alternativos_de_soluci_n_de_diferendos_en_materia_tributaria.pdf
- Ley de 2006. (4 de septiembre de 2006). Por el que se expide la Ley Orgánica de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente. DOF 11-05-22. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LOPDC.pdf>
- Lineamientos de 2014. (27 de mayo de 2014). [Procuraduría de la Defensa del Contribuyente] que regulan el ejercicio de las atribuciones sustantivas. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5346142&fecha=27/05/2014#gsc.tab=0
- Lizarazo, S. y Vargas, M. (2018). Arbitraje tributario en el ordenamiento jurídico colombiano, *Revista Instituto Colombiano de Derecho Tributario*, (78) 229-258. <https://drive.google.com/file/d/191-dFb8KrmPHZz4Xj73ZGL2SQ8tO8UMq/view>
- Lozano, E. (15 de junio de 2021). La necesidad del arbitraje tributario en Colombia. *Legis ámbito jurídico*. <https://www.ambitojuridico.com/noticias/columnista-impreso/la-necesidad-del-arbitraje-tributario-en-colombia>
- Martinolli, C. (2017). Fórmulas alternativas para la resolución de conflictos tributarios. Análisis de derecho comparado (Panamá) XXV Concurso de Monografías, Agencia Estatal de

- Administración Tributaria de España [Monografía].
https://www.ciat.org/Biblioteca/ConcursosdeMonografia/XXV2017/xxv_I_Premio_Martinoli.pdf
- Organization for Economic Cooperation and Development. (19 de mayo de 2020). Tax and Fiscal Policy in Response to the Coronavirus Crisis: Strengthening Confidence and Resilience. https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=128_128575-o6raktc0aa&title=Tax-and-Fiscal-Policy-in-Response-to-the-Coronavirus-Crisis
- Olvera, J. (2015). *Metodología de la investigación jurídica: para la investigación y la elaboración de tesis de licenciatura y posgrado*. M. A. Porrúa
- Pérez, S. (2018). Arbitraje tributario: recorrido procesal, *Cuestiones jurídicas*, 2(2), pp. 11-29. <https://www.redalyc.org/pdf/1275/127519338002.pdf>
- Plazas, M. (2008), Relación entre el derecho de la hacienda pública y el derecho tributario. Diversas clasificaciones del derecho tributario. *Derecho fiscal*, (4) 81-106.
- Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (2014). Acuerdos conclusivos. Primer medio alternativo de solución de controversias en auditorías fiscales, https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/64602/XIV_Acuerdos_conclusivos_primer_medio_alternativo_de_solucion_de_controversias_en_auditoras_fiscales.pdf
- Ríos, J. A., Sánchez, L. M. y Restrepo, C. M. (2021). La capacidad contributiva como elemento de la justicia tributaria. *Revista Visión Contable*, (23) 156-175. <https://doi.org/10.24142/rvc.n23a7>
- Ruan, G. (Noviembre de 2020). *Situación actual del arbitraje tributario*. Centro de Arbitraje de la Cámara de Caracas. <https://arbitrajeccc.org/articulos/situacion-actual-del-arbitraje-tributario/>
- Sánchez, A. y Duarte, G. H. (2015). Arbitraje de disputas tributarias en Portugal y reflexiones sobre su posible implantación en España. *Revista del Club Español del Arbitraje*, (23) 95-105. <https://www.araozyrueda.com/wp-content/uploads/2016/05/Arbitraje-de-disputas-tributarias-en-Portugal-Spain-Arbitration-Review.pdf>
- Servicio de Administración Tributaria. (22 de febrero de 2018). Compilación de tratados para evitar la doble tributación que México tiene en vigor. <https://www.sat.gob.mx/normatividad/98105/tratadosenmateriasfiscalycuestionesrelacionadas-tratados-en-materia-fiscal-y-cuestiones-relacionadas>
- Suberbiola, I. (2021). *El arbitraje tributario. Preguntas y respuestas para el debate*. Tirant lo Blanch.
- Suprema Corte de Justicia de la Nación. (2017). Primera Sala. Amparo directo en revisión 1944/2017, M.P. José Ramón Cossío Díaz. https://www.scjn.gob.mx/sites/default/files/listas/documento_dos/2017-08/ADR-1944-2017-180814.pdf
- Villasmil, M., Alvarado, L., Prieto, R. y Arrieta, A. (2018). Procedimiento del arbitraje tributario en el contexto venezolano. *Revista Venezolana de Gerencia*, Universidad de Zulia, 23(81), pp. 65-87. <https://www.redalyc.org/journal/290/29055767005/html/>