

ISSN 2410-342X

Volumen 3, Número 7 — Abril — Junio — 2016

Revista de
Administración y
Finanzas

ECORFAN®



ECORFAN-Bolivia

Bases de datos

- LATINDEX
- RESEARCH GATE
- HISPANA
- UNIVERSIA
- GOOGLE SCHOLAR
- REBID
- Mendeley

ECORFAN-Bolivia

Directorio

Principal

RAMOS ESCAMILLA- María, PhD.

Director Regional

SERRUDO GONZALES- Javier, BsC

Director de la Revista

PERALTA CASTRO-Enrique, MsC

Relaciones Institucionales

IGLESIAS SUAREZ- Fernando, BsC

Edición de Logística

DAZA CORTEZ- Ricardo, BsC

Diseñador de Edición

RAMOS ARANCIBIA- Alejandra, BsC

Revista de Administración y Finanzas, Volumen 3, Número 7, de Abril a Junio-2016, es una revista editada trimestralmente por ECORFAN-Bolivia. Santa Lucía N-21, Barrio Libertadores, Cd. Sucre. Chuquisaca, Bolivia. WEB:

www.ecorfan.org, revista@ecorfan.org.

Editora en Jefe: Ramos Escamilla- María, Co-Editor: Serrudo González-Javier. ISSN: 2410-342X. Responsables de la última actualización de este número de la Unidad de Informática ECORFAN. Escamilla Bouchán- Imelda, Luna Soto-Vladimir, actualizado al 30 de Junio 2016.

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

Queda terminantemente prohibida la reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes de la publicación sin permiso del Instituto Nacional del Derecho de Autor.

Consejo Editorial

GARCIA DE SOTERO- Dora Enith, PhD.
(Universidad de Sao Paulo) Brazil

SANTILLANO CAZARES- Jesus, PhD.
(Oklahoma State University)USA

PEREZ Y PERAZA- Jorge, PhD.
(Centre National de Recherche Scientifique)France

GONZALEZ ALVARADO- Juan Manuel, PhD.
(Universidad Politecnica de Madrid)Spain

VALENZUELA- Miguel, PhD.
(ESIQIE – IPN)Mexico

PÉREZ ROBLES- Juan Francisco, PhD.
(CINVESTAV-IPN) Mexico

MENDEZ MEDINA- Ruben Danilo, PhD.
(University of Bristol)England

ESCAMILLA GARCIA- Erandi, PhD.
(University of Burgundy) France

Consejo Arbitral

PhD. Ángeles Castro-Gerardo
(Instituto Politecnico Nacional), México

PhD. Peralta Ferriz-Cecilia
(Washington State University), U.S.

PhD. Yan Tsai-Jeng
(Tamkang University), Taiwan

PhD. Miranda Torrado-Fernando
(Universidad de Santiago de Compostela), Spain

PhD. Palacio-Juan
(University of St. Gallen), Switzerland

PhD. Guzmán Sala-Andrés
(Université de Perpignan), France

PhD. Vargas Hernández-José
(Keele University), England

PhD. Hira-Anil
(Simon Fraser University), Canada

Presentación

ECORFAN, es una revista de investigación que publica artículos en las áreas de: Administración y Finanzas.

En Pro de la Investigación, Enseñando, y Entrenando los recursos humanos comprometidos con la Ciencia. El contenido de los artículos y opiniones que aparecen en cada número son de los autores y no necesariamente la opinión del Editor en Jefe.

En el primer número es presentado el artículo *Aplicación del proceso administrativo en empresas de la región mixteca poblana, para contribuir al desarrollo de las áreas económico-administrativas* por SOLANO-PALAPA, Nathaly, MERINO-VIAZCÁN, Janet y UC-MUÑOZ, Luis Alfonso, en el siguiente artículo está *Aspectos a considerar por los emprendedores de los Colectivos Gastronómicos de Tijuana, Baja California* por GONZÁLEZ-VELÁSQUEZ, Santiago, VIZCARRA-VIZCARRA, Norma Leticia, POLANCO MAYORQUÍN, Francelia, REYES-NEVARES, María de los Ángeles con adscripción a la Universidad Tecnológica de Tijuana, en el siguiente artículo está *FPA y Política Fiscal en países desarrollados y en desarrollo* por ORTIZ-ZARCO, Eusebio, ÁNGELES-CASTRO, Gerardo y ORTIZ-ZARCO, Ruth con adscripción en la Universidad Autónoma de Chihuahua, en el siguiente artículo está *Interés percibido para la investigación en el pregrado. Estudio en una muestra de estudiantes del área contable* por MAGAÑA, Deneb, AGUILAR, Norma, QUIJANO, Román y ARGÜELLES, Luis con adscripción en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco y la Universidad Autónoma de Campeche respectivamente, en el siguiente artículo está *La toma de decisiones del gerente, una herramienta para la competitividad: Un estudio de caso en el sector autotransporte* por CORTÉS, Yolanda, ESTRELLA-VELÁZQUEZ, Rafael, PÉREZ-BRAVO, Julia y ROJAS-MIRANDA, Cypatly con adscripción en la Universidad Autónoma de Querétaro, en el siguiente artículo está *Propuesta de mejora para incrementar la calidad del servicio administrativo brindado a estudiantes en una Institución Pública de Educación Superior* por ROMERO, Araceli, GASCA, Michael, HERNÁNDEZ, Lourdes y BENITEZ, Verónica con adscripción a la Universidad Autónoma del Estado de México y el Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli respectivamente como séptimo artículo está *Sistema de información como apoyo al departamento de control escolar en una institución de educación básica secundaria* por CORTES-MORALES, Griselda, VAZQUEZ-DE LOS SANTOS, Laura Cristina, VALDEZ-MENCHACA, Alicia Guadalupe y RIVAS-ABREGO, Angélica María con adscripción en la Universidad Autónoma de Coahuila.

Contenido

Artículo	Pág
Aplicación del proceso administrativo en empresas de la región mixteca poblana, para contribuir al desarrollo de las áreas económico-administrativas SOLANO-PALAPA, Nathaly, MERINO-VIAZCÁN, Janet y UC-MUÑOZ, Luis Alfonso	1-9
Aspectos a considerar por los emprendedores de los Colectivos Gastronómicos de Tijuana, Baja California GONZÁLEZ-VELÁSQUEZ, Santiago, VIZCARRA-VIZCARRA, Norma Leticia, POLANCO MAYORQUÍN, Francelia, REYES-NEVARES, María de los Ángeles	10-19
FPA y Política Fiscal en países desarrollados y en desarrollo ORTIZ-ZARCO, Eusebio, ÁNGELES-CASTRO, Gerardo y ORTIZ-ZARCO, Ruth	20-35
Interés percibido para la investigación en el pregrado. Estudio en una muestra de estudiantes del área contable MAGAÑA, Deneb, AGUILAR, Norma, QUIJANO, Román y ARGÜELLES, Luis	36-48
La toma de decisiones del gerente, una herramienta para la competitividad: Un estudio de caso en el sector autotransporte CORTÉS, Yolanda, ESTRELLA-VELÁZQUEZ, Rafael, PÉREZ-BRAVO, Julia y ROJAS-MIRANDA, Cypatly	49-56
Propuesta de mejora para incrementar la calidad del servicio administrativo brindado a estudiantes en una Institución Pública de Educación Superior ROMERO, Araceli, GASCA, Michael, HERNÁNDEZ, Lourdes y BENITEZ, Verónica	57-66
Sistema de información como apoyo al departamento de control escolar en una institución de educación básica secundaria CORTES-MORALES, Griselda, VAZQUEZ-DE LOS SANTOS, Laura Cristina, VALDEZ-MENCHACA, Alicia Guadalupe y RIVAS-ABREGO, Angélica María	67-72

Instrucciones para Autores

Formato de Originalidad

Formato de Autorización

Aplicación del proceso administrativo en empresas de la región mixteca poblana, para contribuir al desarrollo de las áreas económico-administrativas

SOLANO-PALAPA, Nathaly*†, MERINO-VIAZCÁN, Janet y UC-MUÑOZ, Luis Alfonso

Recibido Enero 27, 2016; Aceptado Mayo 31, 2016

Resumen

La aplicación del proceso administrativo en empresas de la región mixteca poblana para contribuir al desarrollo de las áreas económico-administrativas tiene como objetivo llevar a la práctica cada una de las fases del mismo como resultado de un estudio preliminar acerca de su situación administrativa actual. La investigación de tipo cuantitativa y cualitativa con diseño de investigación descriptivo, ya que se realiza un estudio preliminar a través del instrumento que es validado por expertos, con preguntas de identificación y determinando tres niveles 1. ¿Conocen los elementos del proceso administrativo?, 2. ¿La empresa cuenta con los elementos de cada fase? y 3. ¿Son aplicados en sus operaciones cotidianas? El contenido del presente artículo es referente a la primera de tres etapas, consiste en mostrar los resultados de la investigación realizada mediante un instrumento aplicado en empresas de la región mixteca poblana. En las siguientes etapas se procederá a capacitar y sensibilizar a los empresarios acerca de los beneficios que podrán obtener si deciden llevar a la práctica los elementos del proceso administrativo, para finalmente evaluar los resultados en términos de desarrollo de la misma.

Proceso administrativo, empresas, desarrollo

Citación: SOLANO-PALAPA, Nathaly, MERINO-VIAZCÁN, Janet y UC-MUÑOZ, Luis Alfonso. Aplicación del proceso administrativo en empresas de la región mixteca poblana, para contribuir al desarrollo de las áreas económico-administrativas. Revista Administración y Finanzas. 2016, 3-7: 1-9.

Abstract

The application of the administrative process in companies of Puebla Mixtec region to contribute to the development of economic and administrative areas aims to implement each of its phases as a result of a preliminary study on its current administrative situation. Research of quantitative and qualitative type is with descriptive research design, as a preliminary study is carried out through the instrument is validated by experts with questions of identification and determining three levels 1. elements of the administrative process know? 2. Does the company has the elements of each phase? and 3. Are applied in their daily operations? The content of this article is a reference to the first of three stages, is to show the results of research conducted by an instrument applied in companies of Puebla Mixtec region. The following steps will proceed to train and raise awareness among employers about the benefits they can get if they decide to implement the elements of the administrative process to finally evaluate the results in terms of development of it.

Administrative process, companies, development

*Correspondencia al Autor (Correo Electrónico: nathasp@hotmail.com)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

Introducción

“Algo está faltando para tener Pymes más exitosas que se conviertan en empresas medianas y más tarde en grandes. Aquí hay una gran área de oportunidad”. (Kelly, 2013)

En el libro *Prácticas de la Gestión Empresarial*, Julio García y Cristóbal Casanueva, definen empresa como una "Entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados".

Jorge Flores Kelly escribió en el año 2013 en la revista *Forbes México* un artículo titulado "México necesita menos Pymes", en el que hace una breve reflexión acerca de la situación que éste tipo de empresas atraviesan durante los últimos años, llama la atención lo que menciona en dicho artículo y se cita a continuación "Algo está faltando para tener Pymes más exitosas que se conviertan en empresas medianas y más tarde en grandes. Aquí hay una gran área de oportunidad". Asimismo menciona que si existieran más empresas grandes sería indicativo de que las Pymes se volvieron exitosas y se convirtieron en más estables y productivas.

Un dato interesante es que las MiPyMEs generan la mayoría de los empleos formales en la economía mexicana, el cual es alrededor del 72% (Kelly, 2013) y que éstas constituyen más del 99% de las empresas existentes en el país, la realidad es similar en todos los países de América Latina.

De acuerdo a la OCDE (1993) existen elementos que son esenciales para incrementar el nivel de competitividad de las PYMES:

a) Pericia para obtener y utilizar información.

b) Innovación.

c) La habilidad del empresario para generar estrategias donde su carácter, aptitudes, competencias y comportamientos determinarán dicha capacidad inversión en tecnología de gestión y de producción.

d) Flexibilidad para aprovechar y adaptarse a las oportunidades del mercado.

e) Calidad en el recurso humano para facilitar la adaptación e integración a los cambios. Han pasado ya 23 años desde que se afirma lo anterior y las condiciones en nuestra época no han cambiado en gran medida.

Se han tenido avances significativos por parte del Gobierno que a lo largo de los años ha generado programas a través de sus diferentes instituciones para fomentar la creación y agilizar trámites de apertura de empresas, así como de apoyos financieros en la marcha de éstas.

Un ejemplo claro es la Secretaría de Economía que en su página oficial publica cursos, convocatorias, eventos que serían de gran utilidad para los empresarios, además de los programas de financiamiento que se ofrecen en otras instituciones, Nacional Financiera, SAGARPA, Fondo PYME, INADEM, solo por mencionar algunos; asimismo en el año 2002 se creó el Sistema de Apertura Rápida de Empresa (SARE) para promover la simplificación regulatoria municipal de los trámites que se relacionan con el inicio de empresas de bajo riesgo.

En agosto del año 2009 se creó el portal Tuempresa.gob.mx que permite reducir tiempo y trámites de constitución evitando los desplazamientos y el trámite de manera presencial, lo cual repercute en los costos administrativos; y el más reciente es el nuevo esquema llamado Sociedad para Acciones Simplificadas en el que los emprendedores podrán constituir nuevas empresas vía internet en el portal tuempresa.gob.mx en un plazo de 24 horas sin necesidad de contar con más socios o de acudir ante notario público esto es derivado de que el 11 de Marzo del presente año el Presidente de la república Enrique Peña Nieto, promulgó una reforma a la Ley General de Sociedades Mercantiles y a partir del 15 de septiembre entra en vigor

A pesar de todo lo que se menciona, resulta claro que en su mayoría los empresarios principalmente los micro y pequeños no tienen información y/o acceso a internet por diversos motivos y desconocen por lo tanto todos los beneficios que podrían obtener por este medio de las dependencias de gobierno y del uso de la tecnología para simplificar y facilitar los trámites; la falta de tiempo, el desinterés, la resistencia al cambio, son algunos de los factores que dificultan el aprovechar estas oportunidades. La cifra alarmante es el número que sobrevive después de los dos años de haber sido creadas, ya que aproximadamente el 82.5% desaparecen (Fuente INEGI).

En diciembre de 2014 Leticia Gasca publicó el resultado de una investigación en la revista Forbes, acerca de 5 causas del fracaso de empresas en México:

1. Ingresos insuficientes para subsistir.
2. Falta de indicadores.
3. Falta de proceso de análisis.
4. Planeación deficiente.
5. Problemas en la ejecución.

Es claro que estas causas de fracaso podrían ser abordadas desde la aplicación de las fases del proceso administrativo.

Es cierto que las recientes condiciones y uso del internet para aperturar empresas han coadyuvado a que la cifra de establecimientos vaya en aumento, sin embargo éstas en su gran mayoría no tienen una cultura para aplicar la administración y sus diferentes herramientas que les permitan crecer tanto financiera como territorialmente, más aun cuando se trata de empresas familiares en las que no existen las condiciones para que se transformen en grandes empresas, preocupadas más por su supervivencia.

El Cuerpo Académico de Administración de la Universidad Tecnológica de Izúcar de Matamoros ha desarrollado proyectos de investigación en empresas de la región y se ha podido observar la problemática existente y resulta de gran interés ocuparse y aportar al desarrollo de las MiPyMEs. Derivado de lo anterior se tienen hallazgos de circunstancias muy acordes a la realidad nacional, es evidente que el tipo de administración que llevan no es la que se basa en herramientas establecidas en la teoría administrativa, que van desde que la persona que se encuentra al frente de la empresa no cuenta con formación académica en área administrativa y por lo tanto existe la falta de conocimientos técnicos para llevar a cabo un proceso administrativo formal de acuerdo a los autores del área, por lo tanto en muchos de los casos existe una gran resistencia del personal y de los dueños, gerentes o directivos para adaptarse a los cambios e incorporar nuevos conocimientos y tecnologías que faciliten su gestión tal como lo requiere el mercado competitivo en el que se encuentran, además de la exigencia cada vez mayor que los clientes tienen acerca de los bienes y servicios que adquieren.

“En la medida en que una organización tiene éxito, es decir, consigue alcanzar sus objetivos, tiende a ampliarlos y, por tanto, a crecer. Este crecimiento la lleva a incrementar el número de personas (y el volumen de los recursos necesarios para funcionar), cuya actividad cooperativa permita alcanzar nuevos objetivos”. (Chiavenato, Administración Proceso Administrativo, 2001).

¿Qué es el proceso administrativo?

El proceso administrativo es definido por Lourdes Münch Galindo como: “Conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral”. Este proceso es una metodología básica que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario o a cualquier persona manejar eficazmente una organización, además de proporcionarle los fundamentos para aplicar otros enfoques o estilos de gestión.

Las cuatro fases fundamentales del proceso administrativo están interrelacionadas y se pueden realizar de manera simultánea, no necesariamente debe finalizar una para continuar con la aplicación de la siguiente.

Las fases del proceso administrativo a considerar en el proyecto

Planeación: En cuanto esta fase los elementos a abordar en el proyecto son: misión, visión, valores, políticas, reglamentos, objetivos, análisis FODA, estrategias, presupuestos, cronograma/gráfica de Gantt, procedimientos.

Según Agustín Reyes Ponce: Consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización.

Planeación para Joseph L. Massie es el método por el cual el administrador ve hacia el futuro y descubre las alternativas, cursos de acción a partir de los cuales establece los objetivos.

George R. Terry dice que la planeación es la selección y relación de hechos así como la información y el uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se creen son necesarias para alcanzar los resultados deseados.

Organización: Se toman en cuenta para el proyecto, el organigrama, descripción de puestos, manuales, diagramas de flujo.

Fayol define la organización diciendo que consiste en dotar al organismo de elementos necesarios para su funcionamiento a través de operaciones típicas a saber, las funciones técnicas, financieras, contables, comerciales, de seguridad y administrativa.

Agustín Reyes Ponce dice que la organización es la estructura de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

Para Isaac Guzmán V. organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue.

Dirección para esta fase se considera en el proyecto: motivación, liderazgo, supervisión, toma de decisiones, comunicación.

David R. Hampton en el libro Administración contemporánea dice que Dirección es el proceso mediante el cual los administradores buscan influir sobre sus subordinados para lograr las metas y esto a través de la comunicación, la dirección se distingue de otros procesos de administración por su naturaleza interpersonal.

Idalberto Chiavenato en su libro Introducción a la teoría general de la administración define dirección como: conducir a la empresa teniendo en cuenta los fines y buscando obtener las mayores ventajas posibles de todos los recursos de que disponga. Su objetivo es alcanzar el máximo rendimiento de todos los empleados.

Para Robert B. Buchele la dirección comprende la influencia interpersonal del administrador a través de la cual logra que sus subordinados obtengan los objetivos de la organización mediante la supervisión, la comunicación y la motivación.

Control: Respecto a esta fase se contemplan tipos de control preventivo, concurrente y correctivo, formatos, estándares de costos, cantidad, tiempo y calidad, comparación de lo planeado con lo realizado, retroalimentación, bitácoras, listas de cotejo, reportes e informes.

Henry Fayol dice que el control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.

Para Robbins (1996) el control puede definirse como el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa.

George R. Terry dice que control es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizándolo y si es necesario aplicando medidas correctivas de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.

Etapas en que se desarrolla el proyecto

La primera etapa tiene como finalidad realizar una investigación preliminar en empresas de la región mixteca poblana que acepten participar, por medio de un instrumento diseñado de tal forma que incluya las cuatro fases del proceso administrativo y sus elementos, en ella se pretende conocer cómo están siendo administradas y determinar tres aspectos importantes: Si los empresarios conocen los elementos del proceso administrativo, si se cuenta con alguno o varios de ellos y sobre todo si son aplicados. Se graficarán los resultados que permitan comprender claramente cuál es la situación actual de las empresas, esto ayudará a determinar si la tendencia es generalizada en el conocimiento, posesión y aplicación de los elementos del proceso administrativo.

La segunda etapa consistirá en acudir con los empresarios y determinar quiénes continuarán colaborando en el proyecto, a ellos se les proporcionará capacitación y sensibilización acerca de la importancia del tema y los beneficios que verían reflejados si utilizan las herramientas administrativas en cuestión.

La tercera etapa trata de la aplicación del proceso administrativo y sus elementos, de tal manera que se defina un criterio y herramientas o técnicas en común para cada giro de empresa. Con la finalidad de que transcurrido un tiempo sea posible evaluar los resultados y así definir si es conveniente y factible establecer un modelo para el tipo de empresas existentes en la región mixteca.

Metodología a desarrollar

La investigación de tipo cuantitativa y cualitativa con diseño de investigación descriptivo, ya que se realizará un estudio preliminar a través del instrumento que será validado por expertos, con preguntas de identificación y determinando tres niveles 1. ¿Conocen el proceso administrativo?, 2. ¿La empresa cuenta con los elementos de cada fase? y 3. ¿Son aplicados en sus operaciones cotidianas? Todo lo anterior se llevará a cabo en empresas de la región mixteca poblana, para determinar la situación actual que viven en cuanto a la aplicación de las fases del proceso administrativo.

Con base en los resultados de dicha investigación se procederá a capacitar y sensibilizar a los empresarios acerca de los beneficios que podrán obtener si deciden llevar a la práctica los elementos del proceso administrativo, para finalmente evaluar los resultados en términos de desarrollo de la misma.

Resultados

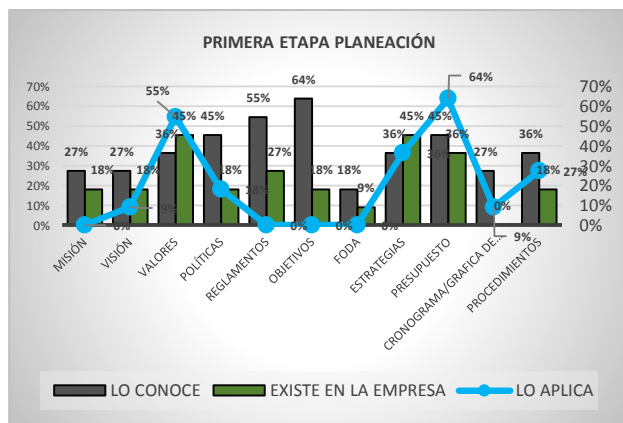


Gráfico 1 Planeación. *Elaboración propia*

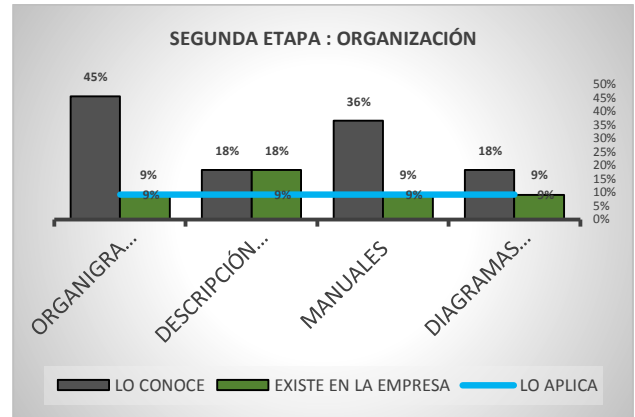


Gráfico 2 Organización. *Elaboración propia*

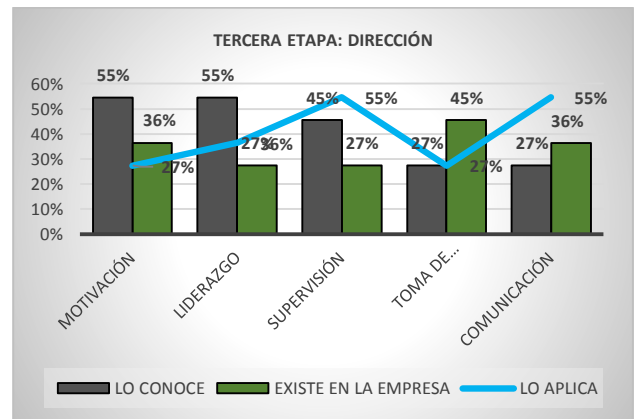


Gráfico 3 Dirección. *Elaboración propia*

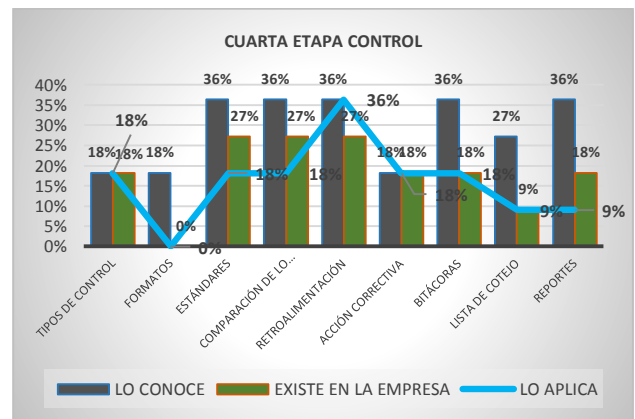


Gráfico 4 Control. *Elaboración propia*

Conclusiones

Las gráficas arrojan datos interesantes en cuanto a la situación administrativa actual de las empresas de la Región Mixteca Poblana. En la fase del proceso administrativo planeación, se puede notar que solamente en reglamentos y objetivos rebasan el 50% de las empresas que los conocen, sin embargo lo alarmante es que solo el 27% y 18% de éstas cuentan con ellos y peor aún no son aplicados en lo absoluto.

Sin objetivos la empresa no tiene nada concreto que perseguir, confirmando esto que solo se encuentran administrando empíricamente y quizá sin el conocimiento de cómo se redactan y determinan; aunado a ello no se aplica la misión y tampoco un análisis FODA, por lo tanto las empresas no han definido su razón de ser, esto repercute definitivamente en la cultura laboral.

Respecto al análisis FODA al no conocer las empresas sus Fortalezas y Oportunidades es muy probable que tengan capacidades y posibilidades en el entorno tanto interno como externo, que no están siendo explotadas para el crecimiento de las mismas y por el contrario con debilidades y amenazas al no tenerlas tan presentes se pueden estar cometiendo errores que atenten contra la vida de la empresa y no se toman medidas para protegerse.

Respecto a la fase de organización y los elementos considerados para la investigación se tiene que, un porcentaje menor al 50% en cada uno de ellos los conoce y es mínimo el número de empresas que cuentan con un organigrama, manuales y diagramas de flujo, siendo tan solo un 9%, duplicando el porcentaje la existencia en las empresas de las descripciones de puestos con el 18%.

La estructura organizacional es la base para el correcto funcionamiento de las actividades, sin ésta el personal puede caer en duplicidad de funciones o desconocimiento de las mismas, a su vez ocasionar ineficiencia y obstáculos para el logro de los objetivos.

Los resultados de la fase de dirección son porcentajes un poco más elevados que las anteriores, sin embargo el más alto corresponde a un 55% en el conocimiento de los conceptos de motivación y liderazgo. Los empresarios reconocen que aplican más la supervisión y comunicación.

En la fase de control es alarmante que ninguna de las empresas que participó en la investigación cuenta con formatos, asimismo la aplicación de acciones correctivas es de tan solo el 18% de éstas.

Ciertamente los porcentajes en cuanto a conocimiento, existencia y aplicación son muy bajos en todos los elementos de cada fase del proceso administrativo, pues en el empirismo en que trabajan las empresas es comprensible que la administración se lleve a cabo de manera poco clara en muchos de los casos porque el mismo entorno y las actividades propias se los requieren. Los empresarios en una gran mayoría han formado sus empresas por la necesidad de tener ingresos para sus familias, sin contar con un grado escolar que les permitiera conocer la aplicación de las herramientas administrativas y en el transcurso de la empresa se encuentran tan inmersos en sus funciones que no se toman el tiempo o no tienen el interés para capacitarse, de esta manera se puede decir que existe para el Cuerpo Académico de Administración una gran área de oportunidad para continuar trabajando las siguientes etapas del proyecto.

Anexos

APLICACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LAS EMPRESAS DE LA REGIÓN MIXTECA POBLANA. PARA CONTRIBUIR AL DESARROLLO DE LAS ÁREAS ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS
ETAPA I ESTUDIO PRELIMINAR

Estamos realizando una investigación de carácter académico, motivo por el cual nos interesa conocer su opinión.

Instrucciones: Lea detenidamente y marque con una X la respuesta que para usted, sea adecuada.

HERRAMIENTA	¿LO CONOCE?	¿EXISTE EN LA EMPRESA?	¿LO APLICA?
PRIMER ETAPA: PLANEACIÓN			
1. MISIÓN			
2. VISIÓN			
3. VALORES			
4. POLÍTICAS			
5. REGLAMENTOS			
6. OBJETIVOS			
7. FODA			
8. ESTRATEGIAS			
9. PRESUPUESTO			
10. CRONOGRAMA / GRAFICA DE GANTT			
11. PROCEDIMIENTOS			
SEGUNDA ETAPA: ORGANIZACIÓN			
1. ORGANIGRAMA			
2. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			
3. MANUALES			
4. DIAGRAMAS DE FLUJO			

PARA QUÉ: _____

CUÁLES: _____

CUÁLES: _____

Figura 1

TERCER ETAPA: DIRECCIÓN			
1. MOTIVACIÓN			
2. LIDERAZGO			
3. SUPERVISIÓN			
4. TOMA DE DECISIONES			
5. COMUNICACIÓN			
CUARTA ETAPA: CONTROL			
1. TIPOS DE CONTROL: PRELIMINAR (ANTES) Y CONCURRENTES (EN EL MOMENTO)			
2. FORMATOS			
3. ESTÁNDARES: DE COSTOS, CANTIDAD, TIEMPO Y CALIDAD			
4. COMPARACIÓN DE LO PLANEADO CON LO REALIZADO			
5. RETROALIMENTACIÓN			
6. ACCIÓN CORRECTIVA			
7. BITÁCORAS DE CONTROL			
8. LISTA DE COTEJO			
9. REPORTES O INFORMES			

CUÁLES: _____

Su apoyo y nuestra participación contribuyen al desarrollo de la región, Muchas Gracias

Nombre y firma del entrevistado

Figura 2

Referencias

Chiavenato, I. (2001). Administración Proceso Administrativo. Bogotá Colombia: Mc Graw Hill, Interamericana S.A.

Chiavenato, I. (2001). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: Mc Graw Hill .

Galindo, L. M. (2006). Fundamentos de Administración Casos y prácticas. México: Trillas.

Harold Koontz, H. W. (2012). Administración una perspectiva global y empresarial. México D.F.: MCGRAW HILL INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.

James A. F. Stoner, R. E. (1996). Administración. México: Prentice Hall Pearson.

Julio García del Junco, C. C. (2001). P´racticas de la Gestión empresarial. Madrid, España: MCGRAW HILL.

Kelly, J. F. (2013). México necesita menos PYMES. Forbes .

Saldaña, I. (14 de Marzo de 2016). Apertura de empresas en un solo día, hasta el 15 de septiembre. El Universal.

.

Aspectos a considerar por los emprendedores de los Colectivos Gastronómicos de Tijuana, Baja California

GONZÁLEZ-VELÁSQUEZ, Santiago†, VIZCARRA-VIZCARRA, Norma Leticia, POLANCO MAYORQUÍN, Francelia, REYES-NEVARES, María de los Ángeles

Universidad Tecnológica de Tijuana. Carretera libre Tijuana – Tecate Km. 10 s/n. El Refugio Quintas Campestre. CP 22253. Tijuana, Baja California

Recibido Febrero 28, 2016; Aceptado Mayo 21, 2016

Resumen

El presente estudio de mercado es de tipo mixto y tiene como objetivo conocer los aspectos importantes que los emprendedores del giro de alimentos en camión de comida (food truck en inglés) consideran clave para iniciar los proyectos y así se puedan definir modelos de negocio de los Colectivos Gastronómicos en Tijuana, Baja California. Se hizo una investigación exploratoria a través de una entrevista a cuatro emprendedores de food truck en la ciudad de Tijuana, después se concluyó la investigación con una encuesta dirigida a 83 dueños de food trucks de la ciudad para conocer los aspectos importantes que consideraron para iniciar su proyecto emprendedor. Los resultados identificaron cuales son los principales aspectos que los emprendedores de food trucks y de colectivos gastronómicos deben tomar en cuenta para que el proyecto funcione, de esta manera la incubadora de negocios IDENIO de la Universidad Tecnológica de Tijuana pueda elaborar un modelo de negocios que facilite la asesoría para este sector.

Colectivos Gastronómicos, emprendedores, modelo de negocios

Abstract

This is a market study of mixed type that aims to know the important aspects that entrepreneurs in the food sector in food truck as key to start projects and thus to define business models of the Gastronomical Collective in Tijuana, Baja California. An exploratory research was done through an interview four entrepreneurs food trucks in the city of Tijuana, after the investigation was concluded with a survey of 83 owners of food trucks in the city to know the important aspects they considered to start their entrepreneurial Project The results identified which are the main aspects that entrepreneurs of food trucks and gastronomic groups should take into account the project work, so business incubator IDENIO of Technological University of Tijuana to draw up a business model that facilities advice for this sector.

Gastronomical Collective, entrepreneurs, business models

Citación: GONZÁLEZ-VELÁSQUEZ, Santiago, VIZCARRA-VIZCARRA, Norma Leticia, POLANCO MAYORQUÍN, Francelia, REYES-NEVARES, María de los Ángeles. Aspectos a considerar por los emprendedores de los Colectivos Gastronómicos de Tijuana, Baja California. Revista Administración y Finanzas. 2016, 3-7: 10-19.

*Correspondencia del Autor (correo electrónico: eli_ortega3@hotmail.com)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

Introducción

La incubadora de empresas de la Universidad Tecnológica de Tijuana denominada IDENIO dedica parte de su tiempo a la creación de prácticas estratégicas con alto nivel de competitividad capaces de enfrentar retos del entorno emprendedor para los negocios nuevos, se sensibiliza ante las necesidades del mercado, analiza y planea objetivos. Debido a esto se encuentra con la necesidad de conocer si el servicio de asesoría y desarrollo integral del modelo de negocios enfocado al sector gastronómico es viable para la creación de espacios colectivos gastronómicos en la ciudad de Tijuana, Baja California.

Por lo cual se determinan los siguientes objetivos:

Objetivo General.

- Determinar los aspectos más relevantes como empresa gestora para el desarrollo de los modelos de negocio de los colectivos gastronómicos.

Objetivo Particulares.

- Saber cuáles fueron los principales problemas que enfrentaron los emprendedores colectivos gastronómicos para el establecimiento de su negocio.
- Conocer el número y propuestas de colectivos gastronómicos que se han establecido en Tijuana, Baja California en el último año.

El trabajo muestra la sección del marco teórico que sirvió como fundamento, después incluye la metodología que se utilizó para obtener información, es preciso señalar que se utilizó una investigación de mercados de tipo exploratoria dando pie a utilizar una investigación concluyente.

A continuación se integran los resultados de la investigación para terminar con las conclusiones del estudio.

Marco teórico de referencia

Las universidades y sus incubadoras.

La vinculación entre las universidades y el sector empresarial se ha incrementado en los últimos años, mientras las empresas captan mano de obra calificada y acceden a conocimientos multidisciplinarios, las universidades se benefician al abrir oportunidades de empleo para los estudiantes; además de aplicar los conocimientos de investigaciones en el lugar donde se desarrollan los hechos. En este sentido las universidades observan los fenómenos de estudio como si estuvieran en un laboratorio en donde los alumnos o los académicos pueden hacer prácticas e investigación. (García Martínez, 2011)

Aunado a esto García Martínez (2011) menciona también que las universidades incluyen dentro de sus servicios a incubadoras de empresas que ofrecen apoyo y asesoría a nuevos emprendedores, proveen de una red de contactos que funcionan como proveedores o socios para facilitar el nacimiento de empresas, brindan espacios físicos, capacitación etc.; para impulsar el desarrollo empresarial de la comunidad y fortalecer la promoción de la cultura emprendedora.

En los últimos años el apoyo de las incubadoras de las universidades para el fortalecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyME) ha incrementado sustancialmente, se puede señalar la presencia de un proceso creciente en la concientización del diseño de políticas públicas que impulsan proyectos de emprendedores. (Vizcarra Vizcarra, Lopez Torres, & Yañez Ruíz, 2014)

En función a estas actividades, además del aliento al espíritu emprendedor y la creación de empresas, las universidades y sus incubadoras de negocios se transforman en el vínculo emprendedor que es necesario para el desarrollo económico.

Colectivos Gastronómicos en Tijuana.

Los colectivos gastronómicos han sido bien aceptados entre el mercado tijuanaense de los últimos años. El auge de la gastronomía en Baja California, los diversos premios y reconocimientos que se han hecho a chefs de la región han colaborado para el florecimiento de pequeños establecimientos que ofrecen una excelente gastronomía en lugares relajados, con ambiente sencillo y casual. (Guía de Tijuana, 2015)

Estos espacios gastronómicos combinan el estilo de la comida callejera con el toque gourmet. Es una nueva corriente que combina la innovación en el diseño de ambientes. Un ejemplo de estos y que fue el primero en sobresalir es Food Garden, localizado Blvd. Sánchez Taboada, en la Zona Río. El diseño del área de comida al aire libre construido con materiales naturales y muebles coloridos llamó la atención. El estilo “mercadito” ofrece diferentes platillos en diferentes establecimientos. Todos los estilos aspiran a lo gourmet, desde los platillos mexicanos hasta los alimentos más elaborados. Con el éxito de Food Garden, se inauguró otra sucursal, en la Plaza Río, el centro comercial más visitado en Tijuana. Los locales y el espacio de comedor se multiplicaron, además se comenzó a vender vino de la región y cerveza artesanal. En la Avenida Melchor Ocampo de la Zona Centro de Tijuana se encuentra otra área gastronómica bajo el nombre Telefónica Gastro Park, en donde se reúnen en un terreno varios “Food Trucks” o camioncitos de comida, que venden alimentos de la cocina urbana o de la calle pero de alto nivel. (Guía de Tijuana, 2015)

En plena Avenida Revolución (lugar famoso entre los turistas por sus centros nocturnos) se encuentra “Colectivo Nueve”, dentro de uno de los pasajes de esta avenida y rodeando una pequeña fuente, se encuentran varios locales que ofrecen una excelente variedad gastronómica, pescados y mariscos, cocina italiana, cocina mexicana, japonesa, etc. Uno de los locales ofrece una excelente variedad de cervezas artesanales. Estos y otros colectivos gastronómicos son una excelente opción para conocer el porqué de la reciente fama de Tijuana como destino gastronómico. (Guía de Tijuana, 2015)

Food Trucks y su Historia en México.

La comida callejera o urbana ha existido desde tiempos inmemorables, los “puestos” de comida dentro de los mercados tradicionales mexicanos fueron los pioneros en vender comida estilo casera, posteriormente la ubicación en centros locales y centros comerciales. En Tijuana la venta de alimentos en la calle es un común denominador, se pueden observar platillos mexicanos como los famosos tacos de carne asada muy al estilo del norte, o los de pescado que ya son tradicionales de esta región.

Desde principios del año 2000 en Tijuana se ha incrementado el negocio de la comida, pero es en estos últimos cinco años (es decir desde 2011) que se ha visto invadida por un sinnúmero de “Food Trucks”, una forma de emprendimiento con el objetivo de seducir el paladar de más de uno.

Los Food Trucks no son algo nuevo, su origen se remonta a la época posterior a la Guerra Civil en Estados Unidos, en Texas para ser exactos. El precursor de “la comida sobre ruedas” es el chuckwagon, cuya creación es atribuida a un rancharo tejano llamado Charles Goodnight en 1866.

Posteriormente se expandieron al Reino Unido, regresando a Nueva York en 1890 y posteriormente su auge fue causado por la recesión en Estados Unidos, que dejara una gran cantidad de chefs desempleados, quienes encontraron en los food trucks una alternativa para ejercer su profesión. (Mak, 2014)

Emprendedores e incubadoras.

El emprendimiento es clave para el desarrollo económico organizacional y nacional, genera por si sola el desarrollo creativo e innovador en las personas. (González Velásquez, Vizcarra Vizcarra, & Guerrero Muñoz, 2013)

Las universidades a través de las incubadoras han impulsado el emprendimiento de los alumnos y de los emprendedores que solicitan sus servicios.

Gracias a acciones de asesoría y acompañamiento que se ofrecen, se ha podido disminuir la tasa de mortalidad de las empresas de nueva creación y al mismo modo fortalecer las bases para que estas compañías se desarrollen y aceleren su crecimiento. (Vizcarra Vizcarra, López Torres, & González Velásquez, Análisis estratégico de las incubadoras de base tecnológica en Baja California, 2014)

Metodología

Se realizará una investigación exploratoria a través de la aplicación de entrevistas en diferentes lugares donde se encuentren establecidos los espacios colectivos gastronómicos en la ciudad de Tijuana, B.C con el objetivo de conocer si el servicio de asesoría y desarrollo integral es viable para la creación de espacios colectivos gastronómicos.

En la aplicación de las entrevistas participará 1 personas como entrevistador y 4 entrevistados que son los dueños de diferentes establecimientos que forma parte de los espacios colectivos gastronómicos fundados en la ciudad de Tijuana. A continuación se muestra el formato de entrevista estandarizada:

Entrevista a Colectivos Gastronómicos de la Ciudad de Tijuana Baja California

1. ¿Cómo nace la idea de este espacio colectivo?
2. ¿Qué actividades realizaste para iniciar el proyecto?
3. ¿Existió alguna problemática para iniciar el proyecto? ¿Cuál fue?
4. ¿Qué actividades fueron sencillas de realizar al desarrollar tu proyecto?
5. ¿Dónde se encuentran establecido? ¿Por qué eligió esa ubicación?
6. ¿Cuándo se fundó?
7. ¿Con cuántos food trucks comenzó?
8. ¿Con cuántos cuenta actualmente?
9. ¿Qué tipo de comida se ofrece a los comensales?
10. ¿Cuenta con alguna estructura organizacional el espacio colectivo y si es así cómo es?
11. ¿Cuáles son tus objetivos a corto y mediano plazo?
12. ¿Cuáles son los días y horarios de mayor venta?
13. ¿De cuánto fue la inversión para concretar tu proyecto?
14. ¿Recibiste algún tipo de apoyo para iniciar tu proyecto?, Si fue así ¿qué tipo de apoyo recibiste?

Después de la investigación exploratoria se complementará con una investigación concluyente a través de una encuesta para aplicarla a los emprendedores dueños de Food trucks establecidos en los Colectivos Gastronómicos de la ciudad de Tijuana, B.C, La muestra que se utilizará se calcula en base a la fórmula de población finita considerando que existen en la ciudad 106 negocios en los espacios colectivos gastronómicos. A continuación se muestra la encuesta:

Encuesta diseñada para evaluar el modelo de negocios por parte de los Colectivos Gastronómicos

La presente encuesta es aplicada debido a que la incubadora de la Universidad Tecnológica de Tijuana pretende conocer el interés por parte de los emprendedores en invertir en el Sector de Colectivos Gastronómicos.

Seleccione la respuesta que considere correcta.

1.- Género

- Masculino
- Femenino

2.- ¿Qué edad tiene?

- 20 – 25 años
- 26 – 30 años
- 31 – 35 años
- 36 – 40 años
- Más de 41 años

3.- ¿Por qué medio se enteró de la oferta gastronómica Food Trucks?

- Periódico
- Revistas especializadas
- Redes sociales
- Internet
- Voz a voz

4.- ¿Cuánto tiempo hace que desarrolló su proyecto en el sector gastronómico?

- Menos de un año
- De un año a tres años
- De cuatro años a cinco años
- Más de cinco años

5.- ¿Cuántas personas/socios se dedican al proyecto?

- Solo yo
- Entre dos y tres
- Entre cuatro y cinco
- Más de cinco

6.- ¿Cuál fue la principal dificultad para iniciar su proyecto emprendedor?

- Falta de recursos financieros
- Falta de espacio para establecimiento
- Desconocimiento en el desarrollo de un Plan de Negocios
- Falta de asesoría
- Otro _____

7.- ¿Cuál es el principal problema para que su proyecto emprendedor funcione mejor?

- Falta de financiamiento
- Venta o clientes insuficientes
- Falta de conocimiento para gestionar el día a día
- Necesito una campaña de marketing / publicidad
- No entiendo mis cuentas, ni mi contabilidad
- Otro. _____

8.- ¿Estaría usted interesado en que se le proporcionara un asesoramiento para hacer más competitivo su proyecto emprendedor?

- Si
- No

9.- ¿En cuál de los siguientes campos necesitaría la ayuda de un experto profesional?

- Creación del Plan del Proyecto / Viabilidad
- Informática/ Diseño web
- Gestión contable, fiscal y laboral
- Marketing online
- Consultoría empresarial
- Otro: _____

10.- Si el servicio que ofrece la incubadora (consultoría, viabilidad de proyectos, desarrollo comercial, branding) estuviera disponible hoy mismo, ¿Qué probabilidades habría de que lo contrate?

- Totalmente probable
- Muy probable
- Posiblemente probable
- Nada probable

11.- Si no hay probabilidades de que contrate el servicio por parte de la incubadora, ¿Cuál sería el motivo?

- No necesito un servicio como este.
- No quiero un servicio como este
- No puedo costear un servicio como este

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{[\sigma^2 N p q]}{[e^2 (N-1) + \sigma^2 p q]} \quad (1)$$

En donde:

σ = nivel de confianza = 95%

N= universo o población = 106 Dueños de Food trucks establecidos en los Colectivos Gastronómicos en la ciudad de Tijuana, B.C .

p= probabilidad a favor =50%

q= probabilidad en contra = 50%

e= error de estimación (precisión de resultados) = 5%

n= número de elementos (tamaño de la muestra)

El resultado fueron 83 elementos, en este caso food trucks establecidos en colectivos gastronómicos para ser encuestar.

Se tabularán los datos utilizando el sistema Google Drive en la sección de formularios que permite un manejo óptimo de datos, se graficarán y se interpretarán

Resultados

En base a la investigación exploratoria que se realizó a 4 diferentes dueños de los espacios colectivos gastronómicos ubicados en la ciudad de Tijuana, Baja California:

Humberto Izquierda dueño de “El Punto”, Ricardo Medina dueño de “Picnic State”, Paulo Zaragoza dueño de “Bunker”, Adrián Cuenca dueño de “Foodies de la Cacho”.

Las entrevistas muestran la siguiente información: Cuando los emprendedores tienen la necesidad de establecerse en locales comerciales, se encuentran con la primera problemática que son los altos costos de las rentas.

La primera reacción de estos es identificar lugares o espacios colectivos en donde desarrollar su idea de negocio y establecerse en Food trucks.

Se destaca de igual manera que a los emprendedores se les presentaron cierta problemática al inicio de sus proyectos en los cuales algunos mencionaron que era muy difícil el hecho de encontrar un espacio para establecerse de acuerdo a su capital y la falta de experiencia en emprender una empresa con la directriz correcta para el mismo. Estos proyectos que se impulsaron en su totalidad no contaron con apoyo para abordarlos por parte de alguna dependencia de gobierno o financiamiento otorgado por instituciones bancarias, fueron emprendidos de acuerdo a recursos propios e iniciaron sin una identificación y estructura del mismo. Los cuatro entrevistados coinciden que si hubieran tenido una asesoría con respecto a elaborar un plan de negocios y buscar financiamiento para emprender, la hubiesen contratado, pues actualmente ellos siguen laborando sin objetivos planteados ni sistemas de control para hacer crecer el negocio.

Resultados de las encuestas

Los resultados que se presentan a continuación en tablas y gráficas contienen la información sobre la frecuencia de las respuestas y el porcentaje de cada una. El análisis de cada una de las gráficas, se hace considerando una lectura de tipo positiva; es decir se lee tomando en cuenta primeramente las respuestas positivas y por lo tanto mayor porcentaje.

1. Género (83 respuestas)

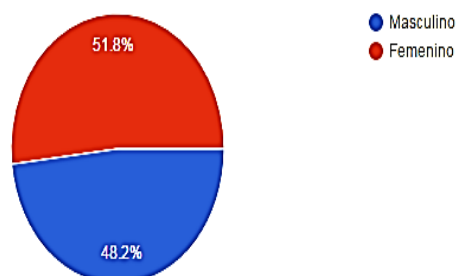


Gráfico 1 Género de los encuestados. *Fuente: Elaboración propia.*

Del 100% el 51.8% representa al sexo femenino y el 48.2% al sexo masculino.

2. ¿Qué edad tiene? (83 respuestas)

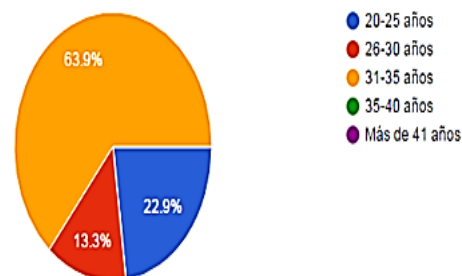


Gráfico 2 Edad de los encuestados. *Fuente: Elaboración propia*

Del 100% el 63.9% representa la edad entre 31-35 años, seguido del 22.9% entre los 20-25 años de edad y con un 13.3% los emprendedores de 26-30 años.

3. ¿Por qué medio se enteró de la oferta gastronómica Food trucks? (83 respuestas)

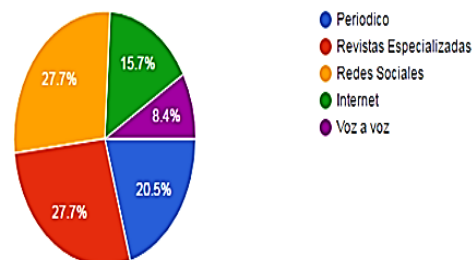


Gráfico 3 Medio por el cual se enteró sobre la oferta gastronómica. *Fuente: Elaboración propia*

El 27.7% se encuentra empate por las Redes Sociales y Revistas Especializadas.

El 20.5% representa el periódico y el 15.7% por medio de Internet.

4. ¿Cuánto tiempo hace que desarrollo su Proyecto en el Sector Gastronómico?

(83 respuestas)

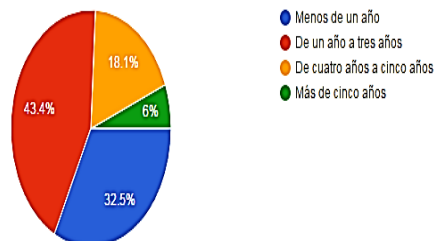


Gráfico 4 Tiempo que ha pasado desde que el emprendedor desarrolló su proyecto. *Fuente: Elaboración propia*

Los tiempos estimados que los emprendedores desarrollaron sus proyectos fueron alrededor:

Con 43.4% de un año a tres.

Con 32.5% en menos de una año y 18.1% de cuatro a cinco años.

5. ¿Cuántas personas/socios se dedican al Proyecto? (83 respuestas)

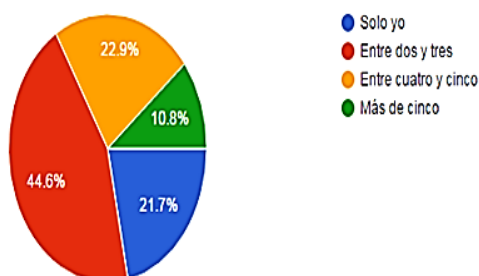


Gráfico 5 Número de personas/socios que se dedican al proyecto. *Fuente: Elaboración propia*

El 44.6% se encuentra en la categoría de entre dos y tres personas se dedican al proyecto.

El 22.9% se dedican entre cuatro y cinco personas.

El 21.7% se dedican solamente una sola persona.

6. ¿Cuál fue la principal dificultad para iniciar su proyecto Emprendedor?

(83 respuestas)

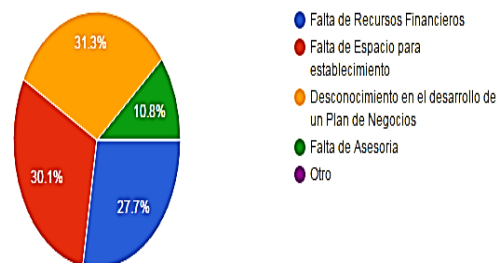


Gráfico 6 Principal dificultad que tuvo el emprendedor para iniciar su proyecto. *Fuente: Elaboración propia*

El 31.3% contaba con desconocimiento en el desarrollo de un plan de negocios para iniciar su proyecto.

El 30.1% no tenía un espacio para establecerse.

El 27.7% tenía falta de recursos financieros.

7. ¿Cuál es el principal problema para que su Proyecto Emprendedor funcione mejor?

(83 respuestas)

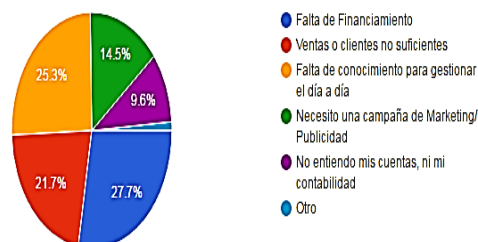


Gráfico 7 Principal problema detectado para que el proyecto funcione mejor. *Fuente: Elaboración propia*

El 27.7% cuenta con el principal problema de la falta de financiamiento.

El 25.3% cuenta con falta de conocimiento para gestionar día a día.

El 21.7% no cuenta con suficientes ventas o clientes.

8. ¿Estaría usted interesado en que se le proporcionara un asesoramiento para hacer más competitivo su Proyecto Emprendedor?

(83 respuestas)

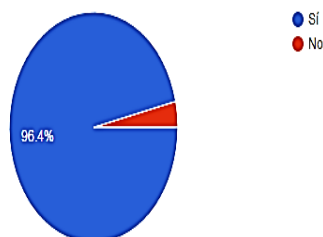


Gráfico 8 Interés por parte del emprendedor en recibir asesoramiento para hacer competitivo el proyecto. *Fuente: Elaboración propia*

El 96.4% está interesado en que se le proporcione un asesoramiento y el 3.6% restante todo lo contrario.

9. ¿En cuál de los siguientes campos necesitaría la ayuda de un experto profesional?

(83 respuestas)

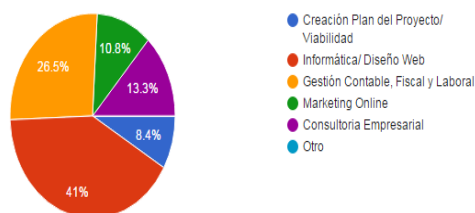


Gráfico 9 Campos o áreas en donde el emprendedor necesita asesoría. *Fuente: Elaboración propia*

El 41% necesita apoyo en el manejo de la informática y el diseño web.

El 26.5% en gestiones contables, fiscales y laborales.

El 13.3% en consultoría empresarial.

10. Si el servicio que ofrece IDENIO (Consultoría, Viabilidad de Proyectos, Desarrollo Comercial, Branding) estuviera disponible hoy mismo, ¿Qué probabilidades habría de que lo contrate?

(83 respuestas)

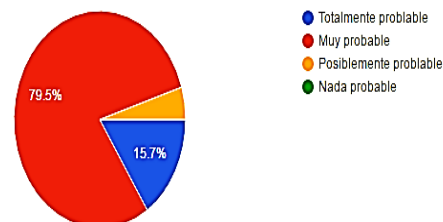


Gráfico 10 Probabilidad de contratar los servicios de IDENIO (incubadora de empresas). *Fuente: Elaboración propia*

El 79.5% muy probablemente contratarían el servicio de IDENIO (incubadora de empresas).

El 15.7% totalmente lo contratarían.

El 4.8% posiblemente considerarían la posibilidad de contratarlo.

11. Si no hay probabilidades de que contrate el servicio por parte de IDENIO, ¿Cuál sería el motivo?

(75 respuestas)

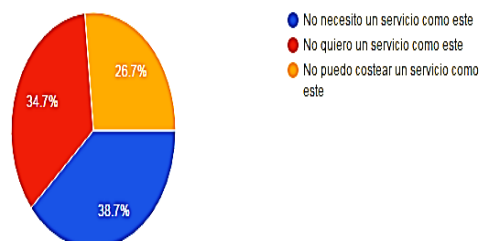


Gráfico 11 Causas por las que no se contratarían los servicios de la incubadora. *Fuente: Elaboración propia*

El 38.75% no necesita un servicio como este.

El 34.7% no quiere un servicio como el que se ofrece.

El 26.7% considera que no puede costear un servicio como este.

Conclusiones y recomendaciones

Del total de emprendedores que se encuestaron el 51.8% son mujeres y 48.2% son hombres y el 96.4% si está interesado en que se le proporcione un asesoramiento para hacer más competitivo su proyecto emprendedor. Los aspectos más relevantes que la incubadora debe tomar en consideración a las respuestas de los encuestados son: la asesoría en Informática, el Diseño Web, la Gestión Contable, Fiscal y Laboral.

El total de proyectos que se encuentran registrados ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) son un total de 20 Colectivos Gastronómicos y una alta demanda de propuestas para emprender en el modelo de negocios enfocado en el sector gastronómico.

Los principales problemas que se enfrentaron los emprendedores para iniciar sus proyectos, fueron el financiamiento, la administración del trabajo diario y la administración de ventas.

Debido a estas conclusiones se recomienda determinar la propuesta de negocios que se ofrecerá a los actuales y futuros emprendedores que deseen iniciar su empresa en el modelo de negocios de los colectivos gastronómicos que se encuentran establecidos en Tijuana, Baja California, basados en las necesidades explícitas sobre el financiamiento, la gestión de trabajo diario, la asesoría contable, fiscal y laboral.

Referencias

Bird, P. (2003). *Aprenda Investigación de Mercados*. España: Ediciones Gestion.

García Martínez, J. C. (2011). *Factores que influyen en la transferencia de conocimientos a través de las incubadoras universitarias: dos casos de estudio*. México: FLACSO México.

González Velásquez, S., Vizcarra Vizcarra, N. L., & Guerrero Muñoz, D. R. (2013). *El fomento*

a la cultura emprendedora mediante prácticas multidisciplinarias. *Revista Electrónica Arbitrada APCAM*, 18. Retrieved from http://www.fca.uach.mx/apcam/2013/06/10/2_7_1_universidad_tecnologica_de_tijuana.pdf

Guía de Tijuana. (2015, Septiembre 27). *Colectivos Gastronómicos en Tijuana*. Tijuana, Baja California, México.

Kinnear y Taylor. (2008). *Investigación de Mercados Enfoque Aplicado*. Bogotá: Mc Graw Hill.

Laura, F., & Jorge, E. (2012). *Investigación de Mercados un Enfoque práctico*. México: servicio Express de Impresión S.A de C.V.

Mak, B. (2014, October 18). *Los Food Trucks en México y su historia*. D.F, México, México.

McDaniel y Gates. (2008). *Investigación de Mercados*. México: Gengage Learning.

Vizcarra Vizcarra, N. L., López Torres, V. G., & González Velásquez, S. (2014). *Análisis estratégico de las incubadoras de base tecnológica en Baja California*. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 69-79. Retrieved from

Vizcarra Vizcarra, N. L., Lopez Torres, V. G., & Yañez Ruiz, I. (2014). *Políticas públicas e incubadoras de empresas en México: estudio longitudinal 1994-2013*. *Revista Global de Negocios*, 1115 - 1125.

FPA y Política Fiscal en países desarrollados y en desarrollo

ORTIZ-ZARCO, Eusebio*†, ÁNGELES-CASTRO, Gerardo y ORTIZ-ZARCO, Ruth

Recibido Febrero 25, 2016; Aceptado Agosto 29, 2016

Resumen

Existen diversas preguntas sobre el manejo de la política monetaria en el mundo, muchas evidencias empíricas expresan diferentes supuestos y premisas de que los bancos centrales han aplicado en diversos países. Tal es el caso de la Forward Premium Anomaly, la cual ha interrogado supuestos considerados históricamente adecuados y aplicados. Existe evidencia empírica que muestra el diferencial de las tasas internas-externas de interés y su relación con la apreciación o depreciación del tipo de cambio, mostrando que no tienen el mismo comportamiento en todos los países del mundo, existen preguntas en el campo empírico y el fundamento teórico, ¿Es mejor la evidencia empírica que los preceptos comúnmente aceptados?, ¿El Efecto Fisher no explica suficientemente la relación tasas de interés y tipo de cambio?, el presente trabajo busca ser una evidencia empírica al respecto conociendo la importancia del concepto en el contexto de la política monetaria mediante el uso de modelo econométrico.

Forward Premium Anomaly, Política Monetaria, tipo de cambio

Abstract

There are several questions about the management of monetary policy in the world, many empirical evidence express different assumptions and premises that central banks have applied in different countries. Such is the case of the Forward Premium Anomaly, which historically has questioned assumptions considered suitable and applied. There is empirical evidence showing the differential of-external domestic interest rates and its relation to the appreciation or depreciation of the exchange rate, showing that they have the same behavior in all countries of the world, so there are questions in the empirical field and theoretical foundation, empirical evidence is better than the commonly accepted precepts ?, Fisher Effect does not sufficiently explain the interest rates and exchange rate relationship ?, this paper seeks to be empirical evidence about the importance of knowing concept the context of monetary policy by using econometric model.

Exchange Rates, Forward Premium Anomaly, Monetary Policy

Citación: ORTIZ-ZARCO, Eusebio, ÁNGELES-CASTRO, Gerardo y ORTIZ-ZARCO, Ruth. FPA y Política Fiscal en países desarrollados y en desarrollo. Revista Administración y Finanzas. 2016, 3-7: 20-35.

*Correspondencia del Autor: (correo electrónico: eu.orti24@yahoo.com.mx)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

Introducción

Si bien, no existe una definición exacta de lo que es la Forward Premium Anomaly (FPA), o también llamada la Forward Premium Puzzle, se sabe que en el contexto del mercado de divisas se usa para expresar la existencia de fuerte evidencia empírica que cuestiona conceptos que fundamentan gran parte de la política monetaria convencional, uno de ellos es el Efecto Fisher.

El concepto de FPA refiere que diversas investigaciones han evidenciado la relación positiva entre la relación de expectativas de comportamiento del tipo de cambio y el diferencial de tasas de interés doméstica respecto a la externa. Wu (2007) la define como una bien documentada relación entre la proyección del tipo de cambio y el spread en las tasas de interés doméstica y externa.

También llamada Forward Premium Puzzle debido a que resulta un problema o acertijo el contraste entre la evidencia empírica con el pensamiento económico tradicional, los cuales indican que los inversores internacionales buscan en compensación un aumento en la tasa de interés ante expectativas de depreciación en el tipo de cambio. La relación inversa anterior no necesariamente se cumple.

Antes de hablar de lo que es la FPA, y las implicaciones de algunos descubrimientos en el campo aplicado, es importante destacar que sus implicaciones en la política económica son muy amplias, en especial en la política monetaria, ello debido a que variables como las tasas de interés domésticas y externas, así como el tipo de cambio son de incumbencia para los hacedores de política monetaria, incluso son instrumento de política.

El enfoque tradicional con base en el cuál se realiza política monetaria obedece, entre otras premisas y conceptos al Efecto Fisher, el cual indica que la relación positiva entre el crecimiento diferencial en la tasa interés doméstica y externa con la depreciación en el tipo de cambio, ello debido a que en las expectativas de los agentes, la compensación de la apreciación o depreciación en el tipo de cambio es el cambio de la tasa de interés.

A pesar de las condiciones temporales y espaciales de cada economía, conceptos como el Efecto Fisher han sido claves para la formulación de políticas, pues la relación directa entre inflación y tasas de interés, sumadas a la neutralidad del dinero han sido un enfoque generalmente aceptado por los hacedores de políticas.

Mundell (1963) menciona existen diversas exigencias o necesidades a las cuales los hacedores de política monetaria se tiene que enfrentar: un tipo de cambio que beneficie el comercio, una tasa de interés determinado que beneficie la inversión y el consumo y, por otro lado una movilidad de recursos financieros que facilite la asignación de inversiones y competitividad.

Pese a que el óptimo es cumplir con las 3 premisas, es imposible pueden ocurrir sucesos como la inflación, deflación, problemas intertemporales de consumo o inversión o inclusive distorsiones en las relaciones comerciales a causa de distorsiones en la aplicación de políticas, en el caso de la monetaria, ante la evidencia empírica y la continua aplicación de políticas tradicionales, existe la disyuntiva si cuestionar o seguir aplicando las políticas convencionales.

En el presente documento se hablara en una primera parte de la política monetaria convencional y no convencional, con fin de saber qué implicaciones tienen con los conceptos de FPA y Efecto Fisher, posterior a ello, se muestra una compilación de resultados de investigaciones empíricas en diferentes condiciones temporales, espaciales y de especificación de la FPA para una muestra de países en desarrollo y desarrollados, finalizando con la postulación de premisas en cuanto a la relación de la política monetaria y la FPA en el entorno actual.

Política Monetaria Convencional y No Convencional

En el contexto de política monetaria, la crisis financiera ocurrida en 2007 que fue iniciada en el sector hipotecario de Estados Unidos y propagada al resto del mundo, fue el impulso necesario para el abandono de políticas monetarias tradicionales, las cuales estaban centradas principalmente en el manejo de los tipos de interés a corto plazo, usándolos como herramienta de política monetaria, lo anterior bajo el siguiente mecanismo de transmisión: los cambios en la tasa de interés de corto plazo, se trasladan al resto de tasas de interés de la economía, impactando en el comportamiento de otras variables como la inversión y consumo, alterando así la demanda agregada y a su vez modificando el ciclo económico; cabe mencionar que bajo un enfoque convencional el control de la tasa de interés de corto plazo, es complementado con operaciones de mercado abierto (OMA) y requerimientos mínimos de reservas internacionales.

La crisis hipotecaria permeó el sistema financiero de las economías más fuertes, los sectores reales de las economías se vieron profundamente afectados; era urgente tomar acciones de política económica encaminadas a sanear las economías, y la política monetaria se convirtió en un instrumento esencial, los bancos centrales de las economías desarrolladas acudieron a una serie de medidas monetarias totalmente diferentes y sin precedentes, conocidas en la literatura especializada como políticas monetarias no convencionales, y que su aplicación persigue aspectos más profundos que sólo el control inflacionario.

Los sistemas financieros y posteriormente los económicos más desarrollados, se cimbraron ante la crisis, motivo que hasta el día de hoy, simboliza un importante reto en la búsqueda de lineamientos a seguir para estabilizar los sistemas financieros, sanear las economías y retomar sendas de crecimiento y desarrollo económicos, el Fondo Monetario Internacional (FMI, 2003) considera que el desafío de la crisis al paradigma convencional, en esencia se debe a los siguientes aspectos:

- El derrumbe de los mercados financieros debilitó las condiciones de arbitraje, imposibilitando una adecuada transmisión de la política monetaria.
- Alteración de las curvas de rendimientos en todo el mundo.
- Cambios en los diferenciales de crédito.
- Fuertes problemas derivados de escasa de liquidez.
- La severidad de la recesión, empujó la tasa nominal de política monetaria en el límite inferior cero.

Ante tal situación las respuestas de los bancos centrales fueron no usuales: fuertes inyecciones de liquidez a los sistemas financieros, intensificación del forward guidance, intervención en mercados financieros de suma volatilidad, prestamos de dinero a plazos más largos de lo común, swaps entre bancos centrales, adquisición masiva de deuda pública y privada, las tasas de interés de referencia se llevaron a valores muy cercanos a cero, descomunal expansión de las hojas de balances de los bancos.

Teniendo como base teórica el monetarismo de Friedman, los bancos centrales se finaron metas de crecimiento para los agregados monetarios, cuya regla monetaria en que se basaban implicaba que la velocidad de circulación del dinero era constante o bien la demanda de dinero era estable y se determinaba principalmente por el ingreso permanente; esta regla evita el uso de las tasas de interés como instrumento de política monetaria y asume que el mejor instrumento son los agregados monetarios, es decir el control directo que los bancos centrales tienen sobre las hojas de balance.

Bajo un manejo convencional de la política monetaria, el curso de la economía es inducido a través del control de la tasa de interés de corto plazo, bajo un régimen de objetivos de inflación o metas de inflación, teóricamente el comportamiento de los bancos centrales se expresa en la regla de Taylor (1993) propuesta inicialmente para la Reserva Federal (FED), después de que Taylor analizó el comportamiento de la Reserva Federal entre los años 1987 y 1992, encontrando una cierta formalidad en su comportamiento y derivando a partir de ello una fórmula matemática conocida hoy en día como regla de Taylor, según la cual el Banco Central determina la tasa de interés nominal a corto plazo, bajo las siguientes consideraciones:

La tasa de interés real de la economía.

El diferencial entre la tasa de inflación observada y la tasa de inflación objetivo del Banco Central.

El desvío entre la producción real de bienes y servicios en relación a la capacidad productiva de largo plazo, es decir el producto potencial.

La fórmula matemática de la regla de Taylor se expresa en la siguiente ecuación 1:

$$r = p + 0.5y + 0.5(p - 2) \quad (1)$$

r = Tasa de interés de los fondos federales.

Y = Desviación porcentual de la producción real respecto del producto potencial.

P = Tasa de inflación de los cuatro trimestres anteriores.

Esta regla sugiere una política muy concreta para el banco central: que el promedio trimestral de la tasa de fondos federales de los Estados Unidos debe crecer 1.5 veces el incremento en la inflación promedio de los cuatro trimestres más 0.5 veces cualquier ampliación en la brecha del producto, (Taylor, 2000). El surgimiento de la regla de Taylor, menciona Perrotini (2009) ha reavivado el debate reglas de política monetaria versus discreción en política monetaria; ante ello Taylor (2000) asegura que pese a su formulación matemática como propuesta de regla monetaria y guía para la toma de decisiones de tasa de interés, su aplicación práctica requiere cierta discrecionalidad en la evaluación de la información mensual sobre los precios de los bienes, el empleo, la producción industrial y otras variables, para predecir la inflación trimestral actual y la brecha del producto.

Al igual que el régimen de metas de inflación tras ser adoptado por los Bancos Centrales de países desarrollados, con el paso del tiempo fue acogido por los países emergentes a fin de homologar acciones de política monetaria con el resto del mundo, la regla de Taylor ha sido adoptada por países emergentes como guía de política monetaria, al respecto Taylor discute las ventajas de la aplicación de reglas de política monetaria en economías de mercado emergentes, ventajas que afirma se han encontrado en investigaciones y en la práctica relativas a economías desarrolladas (Taylor, 2000) y sugiere que la política monetaria de economías emergentes debe basarse en la trinidad de un tipo de cambio flexible, una meta de inflación y una regla de política monetaria, sin embargo la regla de política recomendada para economías con mercados financieros más desarrollados deberá aplicarse a los países emergentes con algunos ajustes.

De hecho, el uso de la tasa de interés como instrumento de política monetaria, era la base monetaria la herramienta que permitía a los bancos centrales el control inflacionario; Poole (1970) señaló mediante el modelo IS-LM cuál sería el instrumento de política monetaria óptimo a utilizar por el banco central frente a la existencia de situaciones que afectan la producción de un país, su análisis concluye que si los choques aleatorios en la demanda agregada son de carácter real, el instrumento de política monetaria a utilizar debería ser el control de los agregados monetarios, pero si los choques aleatorios son de naturaleza monetaria, el instrumento por utilizar deberá ser la tasa de interés.

Al respecto Taylor (2000) retoma las ideas de Poole y afirma que ante un escenario de mucha incertidumbre respecto a la medición de la tasa de interés real, ante la dificultades de medir la tasa de interés real de equilibrio o ante la existencia de perturbaciones relativamente grandes de la inversión o de las exportaciones netas, un agregado monetario es el instrumento de política monetaria a elegir; en oposición, si las perturbaciones a la velocidad de circulación del dinero son grandes, entonces la tasa de interés será un mejor instrumento (Taylor, 2000).

La tasa de interés real es un elemento sustancial en el planteamiento de Taylor, ya que resalta la importancia de esta variable como guía de política monetaria, y ¿por qué su relevancia?

Porque la tasa de interés real implica una recompensa para el consumidor que se abstiene hoy para consumir en el futuro, por lo tanto esta variable refleja el precio de intercambio de bienes entre el presente y el futuro, lo anterior lleva implícito el papel de las expectativas que los agentes económicos guardan respecto al comportamiento futuro de la economía.

Puesto que el intercambio de bienes y servicios en las economías capitalistas se realiza mediante la existencia del dinero, Taylor hace referencia a la necesidad de tener una tasa de interés nominal (representativa del precio de los préstamos) lo más cercana posible a la tasa de interés real.

Bajo el régimen monetario convencional, el objetivo la política monetaria persigue objetivos gemelos, es decir se plantea dos metas con igual importancia: controlar la inflación y maximiza el empleo, ello mediante la regulación de la liquidez y la orientación de las expectativas de los agentes económicos y la principal herramienta de política monetaria es la tasa de interés de corto plazo, desde luego complementando con requerimientos mínimos de reservas, tasas de descuento, operaciones de mercado abierto, etc.

Para el régimen monetario no convencional, el objetivo central ha se convirtió en elevar la liquidez de los sistemas financieros, con la consigna de combatir bajas tasas de crecimiento, situaciones deflacionarios y elevado desempleo, para ello las variables o herramientas de política monetaria son principalmente una tasa de interés cercana al límite cero, bajas tasas de interés por el uso de reservas internacionales y la flexibilización cuantitativa que ha expandido de manera sin precedentes la hoja de balance de algunos bancos centrales, en especial la FED.

El anuncio condicional de una tasa de interés cercana al límite cero por periodos de tiempo prolongados, busca impulsara la baja las tasas de instrumentos financieros de mediano y corto plazo, lo anterior mediante el canal de expectativas; a los valores de más largo plazo se les induce a la baja mediante la compra masiva de activos por parte del banco central.

Las acciones de política monetaria bajo el esquema no convencional surgen como medidas de emergencia ante una catástrofe que rebasa la esfera financiera para causar graves repercusiones en las economías reales de todo el mundo, el estancamiento económico derivado de la crisis financiera puso al descubierto los limitantes de la política monetaria convencional y obligó a los tomadores de decisiones al planteamiento de acciones no comunes, la principal línea de acción a fin de estimular la demanda agregada y evitar situaciones deflacionarias, fueron los continuos descensos de las tasas de interés, ante ello Bernanke (2002) afirmaba que debido a que las tasas de interés de largo plazo son una función de las tasas de interés de corto plazo y de las tasas futuras esperadas, un compromiso creíble de mantener las tasas de corto plazo en niveles de cero o cercanos a cero por un periodo tiempo prolongado, influiría en las expectativas del público sobre las tasas de interés futuras, incitando a la baja las tasas de interés de largo plazo, estimulando la demanda agregada (Bernanke, 2002). La importancia de la tasa de interés como principal instrumento de política monetaria fue aceptada gracias al trabajo de Taylor (1993) antes de ello la base de la política monetaria era el paradigma monetarista y su afirmación de que el pronóstico, control y vigilancia del comportamiento de los agregados monetarios eran imprescindibles para el control de precios, cuando la tasa de interés reemplaza a los agregados monetarios, y ante un contexto de crisis es necesario considerar el planteamiento de Blanchard, que señala que en el plano teórico para la obtención de resultados positivos en la economía, derivados del uso de la tasa de interés como centro de la política monetaria, se requieren dos supuestos: primero, los efectos reales de la política monetaria deben ocurrir mediante los precios de los activos y las tasas de interés y nunca por medio del efecto directo de los agregados monetarios.

Y segundo que todos, el segundo consiste en que tanto los precios de los activos como las tasas de interés se enlacen mediante el arbitraje (Blanchard et al., 2010), el segundo supuesto se incumple bajo un escenario de crisis donde el pánico en los mercados financieros deteriora las condiciones de arbitraje, desvinculando las tasas de intereses y los precios de los activos, tornando a su vez insuficiente el uso de la tasa de interés como herramienta exclusiva de política monetaria; por ello bancos centrales de todo el mundo han recurrido a medidas alternativas que aún no tiene un sustento teórico en los libros de texto.

León y Quispe (2010) analizaron el encaje como un instrumento de política monetaria no convencional, afirmando que si bien en un escenario económico normal el encaje juega un rol pasivo, tan solo controlando cualquier riesgo moral que pudiera surgir en las operaciones de la intermediación de las entidades financieras; sin embargo bajo un entorno de incertidumbre el encaje ha fungido como elemento normalizador de la liquidez en la economía estadounidense.

En este documento no se analizan los costos por implementar o no haber implementado las acciones política monetaria no convencional, tan solo se plantean las características más relevantes de ambos lineamientos a fin de diferenciarlos; hablar de política monetaria no convencional dentro del terreno teórico es algo escasamente trabajado, Perrotini (2015) realiza un análisis de la política monetaria no convencional de la FED en la etapa posterior a la recesión tras la crisis de 2007, discute su viabilidad en una economía que ensaya el límite cero de la tasa de interés nominal y sostiene que las acciones de política monetaria no convencional no han contribuido a estimular el crecimiento económico en Estados Unidos.

Dentro de su análisis Perrotini realiza un aporte sustancial al campo de la economía, elabora una proposición teórica referente al modus operandi de la política monetaria no convencional, Perrotini (2015) señala que la política monetaria no convencional se basa en una oferta monetaria exógena y una tasa de interés endógena, se trata de un esquema que persigue generar confianza en las acciones del banco central mediante dos elementos: el uso de la hoja de balance del banco central como instrumento de la política monetaria y el despliegue de estrategias de comunicación anticipada; y su expresión formal es la ecuación 2:

$$\Delta M \equiv \Delta BM + D^G + C^P \quad (2)$$

M = Oferta monetaria

BM = Base monetaria

D^G = Demanda de deuda o bonos del gobierno de los bancos comerciales

C^P = Crédito al sector privado no bancario

El significado de la formulación matemática es que bajo una política monetaria no convencional la oferta de dinero es la que determina a la demanda de dinero y el control de la oferta monetaria depende del control de la base monetaria, la demanda de deuda o bonos del gobierno de los bancos comerciales y el crédito al sector privado no bancario. Los efectos de se dan mediante canales de transmisión que afectan tanto los precios de los activos como las tasas de interés y de igual forma son señalados por Perrotini (2015) y retomados a continuación:

- Canal del balance de portafolio:

Mediante la compra de títulos del Tesoro el banco central, lo cual altera la oferta y la demanda y consecuentemente los precios relativos de activos sustitutos imperfectos entre sí. El efecto esperado de este canal es estabilizar las tasas de interés y crear un efecto riqueza favorable a la economía.

- Canal de liquidez:

El retiro de títulos del Tesoro incrementa la liquidez del mercado de crédito, reduce o elimina la prima de riesgo y los costos de transacción en los mercados financieros, favoreciendo las expectativas para los inversionistas.

- Canal de condiciones financieras:

La expectativa de tasas de interés de largo plazo más bajas y estables y la mejora en las paridades de poder de compra debido a un tipo de cambio más competitivo, fortalece la posición en cuenta corriente de la balanza de pagos y la posición financiera neta de la economía con el exterior.

- Canal de comunicación y confianza:

La política de forward guidance contribuye a percibir los anuncios de política no convencional como señales que anticipan el futuro económico y financiero consistente con tasas de interés e inflación más estables.

Tras la crisis iniciada en el 2007, la FED apostó por contraer las tasas de interés de corto plazo para impulsar la economía, pese a ello la economía estadounidense no mejoró y los efectos de la crisis se hicieron sentir en todo el mundo, las tasas llegaron al límite cero y dado que la situación no mejoró el instrumento para inyectar liquidez a la economía ha sido un amplio programa de flexibilización cuantitativa mediante la compra masiva de activos respaldados por hipotecas y notas del tesoro, situación que al día de hoy tampoco ha propiciado los resultados esperados, motivo por el cual Janet Yellen recientemente ha afirmado que si la economía estadounidense no mejora o peor aún empeora, el uso de tasas de interés negativa es una opción de política monetaria a seguir, el significado de ello tiene diversas implicaciones, ya que actualmente mediante el encaje legal los bancos comerciales mantienen depósitos en el banco central y a cambio de ello obtienen una tasa de interés que tras la crisis se ha vuelto cercana al límite cero y en caso de tornarse negativa, serían los bancos comerciales quienes deban pagar al banco central por el depósito de sus reservas, y de esta manera evitar que los agentes económicos atesoren dinero aseverando un proceso deflacionario y en vez de ello destinen el dinero al consumo y la inversión. El uso de tasas de interés negativas, algo relativamente inusual, se supone una forma efectiva para debilitar la moneda y elevar las expectativas inflacionarias del público, la aplicación de esta medida por parte de la FED, no sería un asunto totalmente nuevo, actualmente algunos bancos centrales ya han introducido tasas de interés negativas, entre ellos se encuentran: el Banco Central Europeo (BCE), los bancos de Suecia, Suiza, Dinamarca y Japón; el aspecto relevante es que la aplicación de tasas de interés negativas no ha sido como se esperaba el impulso necesario para la expansión del crédito y la demanda agregada.

Existen diversos planteamientos respecto a los efectos perjudiciales de la aplicación de políticas monetarias convencionales, pese a ello el Fondo Monetario Internacional (FMI) ha apoyado la aplicación de tales políticas, pero pide a los bancos centrales de los diversos países el acogimiento de un sistema para evaluar el impacto de sus acciones de políticas monetarias no convencionales, utilizadas actualmente a fin de cuantificar resultados, en palabras de Christine Lagarde (2013), las políticas monetarias no convencionales significan navegar por aguas desconocidas, pero frente a la turbulencia financiera consecuenta a la crisis de 2007, las políticas monetarias no convencionales contribuyeron a apuntalar la actividad económica y la estabilidad financiera, a nivel tanto nacional como internacional.

Eso fue lo que sucedió al desplegarse las primeras políticas de este tipo; sin embargo algunas acciones de política monetaria no convencional han influido en el extremo lejano de la curva de rendimientos y, por lo tanto en una variedad más amplia de activos y clases de activos, creando un incentivo para la toma de riesgos que podría resultar preocupante.

Evidencia empírica, acerca de la FPA

Diversos estudios han intentado obtener el valor de la prima de riesgo, lo cual indica que existen diversos modelos y especificaciones para lograr dicho objetivo.

Se puede citar diversas fuentes en las que la hipótesis del interés descubierto no se cumple e incluso se pueden clasificar conforme a los resultados obtenidos y metodología a emplearse para demostrar ciertas hipótesis.

Por el lado de las estimaciones del tipo ecuación 3, autores como Bilson (1981), Cumby and Obstfeld (1984) y Fama (1984) obtuvieron resultados negativos en y significativos en el parámetro b_1 en regresiones como la ecuación 3, por otro lado autores como Mark (1988) lo relacionaron con el modelo de valoración de activos financieros, siendo el valor esperado de una tasa de interés igual a la libre de riesgo más lo adicional del portafolio.

Algunos autores realizaron modelos de equilibrio general como Backus (1993) y Hodrick (1989), posteriormente modelos de estructura temporal intentaron dar explicación, con adecuaciones más avanzadas en modelaciones con dos economías, paridades de tasas de interés, tasas de riesgo.

La premisa importante de estos últimos autores es que en los modelos la prima de riesgo futura depende del interés entre países, situación que se expresa en el manejo de datos y una relación de prima de riesgo a futuro y el valor esperado del tipo de cambio se encuentran relacionados con el cambio del diferencial de tasas de interés entre países.

Bansal (1997) realiza estudios estadísticos y econométricos en los que estudia la relación yen japonés y el marco alemán, en dicha evidencia empírica señala que la proyección de cambio en tipo de cambio depende del signo del diferencial de intereses, cuando el diferencial de interés es positivo, la FPA tiene pendiente negativa, y viceversa.

Relativo a un rompecabezas antiguo, el hallazgo que tanto Fama (1984) ha descrito en el que el negativo coeficiente que relaciona el diferencial de tasas de interés y las expectativas de tipo de cambio, asimismo que la varianza de la prima de riesgo forward debe de ser mayor a la depreciación esperada.

Bansal (1997) encuentra que dicho postulado de Fama es cierto en el caso de diferenciales positivos de tasas de interés, pero en caso de diferencial negativo no se cumple. Ello basado en las implicaciones de modelos de single-factor structure, ello se observa cuando existe asimetría en el comportamiento de las tasas de interés de EUA respecto a los países exteriores, asimetría que se cumple al disminuir las tasas de interés internas de EUA, mientras se aumentan las externas, dado ello se da una falta de explicación, la cual puede provenir del comportamiento de variables macroeconómicas.

De acuerdo a Backus (1995), las especificaciones para FPA son generalmente de la forma siguiente para referir a la relación entre el tipo de cambio al contado y su relación inversa con la expectativa a futuro del diferencial de tasas de interés. En la ecuación 3, se muestra la forma de las modelaciones:

$$s_{t+1} - s_t = a_1 + b_1(f_t - s_t) + \text{resid} \quad (3)$$

Dónde por un lado es la $s_{t+1} - s_t$ apreciación o depreciación del tipo de cambio al pasar un periodo, y $f_t - s_t$ es la diferencia de precios en el mercado de futuros o adelantados respecto al mercado spot. Pero el término del lado derecho tiene implicaciones en equivalencias de tasas de interés externas e internas, tal como se muestra en la ecuación 4:

$$s_{t+1} - s_t = a_1 + b_1(r_t - r_t^*) + \text{res} \quad (4)$$

La Forward Premium Anomaly se define matemáticamente y mediante la descomposición de e la siguiente forma:

$$f_t - s_t = E_t s_{t+1} - s_t \equiv q_t \quad (5)$$

$$f_t - s_t = (f_t - E_t s_{t+1}) + (E_t s_{t+1} - s_t) = p_t + q_t \quad (6)$$

En la ecuación 5 se observa una equivalencia en la que cómo parámetro final q_t se muestra la depreciación esperada como resultado de la diferencia entre el mercado de futuros y de esperanza de valor spot de la divisa extranjera. Ante la evidencia de la no existencia de dicho parámetro como estricta equivalencia, se puede observar en la ecuación 6 la existencia de una prima de riesgo que puede contener información de la FPA.

Bajo el pensamiento tradicional, el valor del parámetro b_1 en regresiones como la ecuación 3, es de alrededor de uno, existe evidencia empírica que muestra lo contrario, es decir, no se cumple que ante una expectativa a futuro de depreciación del tipo de cambio aumente la tasa de interés, sino viceversa. A continuación Backus (1995) muestra un resumen de resultados obtenidos en regresiones por parte Fama (1984), Bilson (1981), Froot and Frankel (1989) en la tabla 1:

Divisa	a_1	b_1
Libra esterlina	-0.0067 (0.0028)	-2.306 (0.862)
Dólar Canadiense	-0.0027 (0.0009)	-1.464 (0.581)
Franco Francés	-0.0026 (0.0032)	-0.806 (0.928)
Marco Alemán	0.0032 (0.0043)	-3.542 (1.348)
Yen Japonés	0.0084 (0.0032)	-1.813 (0.719)

Tabla 1 Regresión tipo de cambio y tasa de interés respecto al dólar. *Obtenido de Backus (1987)*

Tal como se observa en el cuadro 1, e valor del parámetro b es negativo e inclusive mayor a la unidad, la regresión muestra que el efecto Fisher no explica suficientemente la relación entre la apreciación o depreciación respecto a los diferenciales del forward y spot tipo de cambio.

De acuerdo a Bakus (1995) la modelación más correcta no será la que cumpla con el Efecto Fisher sino la siguiente ecuación 7:

$$s_{t+1} - s_t = a_1 + b_1(p_t - q_t) + re \quad (7)$$

Dichos componentes de la Risk Premium junto al parámetro b_1 deben cumplir ciertas condiciones para considerarse ciertas:

- La primera es tener varianza positiva.
- Tener un componente predecible.
- No estar correlacionados los componentes p y q .
- La desviación estándar del parámetro p sea mayor., tal como se muestra en la ecuación siguiente:

$$b_1 = \frac{\text{Cov}(q, p + q)}{\text{Var}(p + q)} = \frac{[\text{Cov}(q, p) + \text{Var}(q)]}{\text{Var}(p + q)} \quad (8)$$

En caso de Backus (1995) y las regresiones para las 5 divisas de estudio, se cumplen las condiciones de varianza de p mayor que 1 y el parámetro b , es negativo.,

Dado que la covarianza condicional entre el precio Kernel y la tasa de depreciación, puede llegar a determinar la relación entre la tasa adelantada y la tasa esperada a futuro, la cual es necesaria para la obtención de la varianza del parámetro q y p de la ecuación 5. Backus (1995) describe la ecuación (9) de regresión de con un ejemplo en el que se cumple la condición de a forward Premium, en la cual describe un modelo con varianza condicional que cambia con el tiempo:

$$E_t s_t - s_t = - \left(\sigma_{md}^i + \sigma_{dd}^i / 2 \right) + (f_t - s_t) \quad (9)$$

Considerando $\log m_{t+1} = \mu + \epsilon_{t+1}^m$ y $\log d_{t+1} = \delta^i + \epsilon_{t+1}^d$ se obtiene la siguiente estimación de lo que es el parámetro b_1 ,

$$b_1 = \frac{-h(g - h)}{(g - h)^2} = -h / (g - h) \quad (10)$$

Mediante el uso de cadenas de markov, en el cual la risk Premium puede ser g o $-g$, por otro lado la depreciación entre $-h$ y h , podemos saber que la forward Premium is $g-h$ o $h-g$ en caso de cualquier régimen que se esté tratando, por lo que el signo del parámetro b_1 es garantizado negativo, ello conlleva implicaciones económicas muy importantes, una de ellas es que el efecto Fisher no explica suficientemente la relación tipo de cambio y tasas de interés.

Un concepto muy importante para la obtención de la ecuación 8 y 9, son la varianza condicional y las covarianzas, del modelo anterior se puede saber que se requieren cambios en la varianza condicional del tipo de cambio al contado o covarianza entre el kernel y la tasa de depreciación.

No existe suficiente evidencia de que la varianza condicional del tipo de cambio tenga cambios durante el tiempo. Amsler (1986) La disyuntiva es saber qué es lo que maneja la prima de riesgo, si la varianza condicional o la covarianza condicional, existe un consenso de que la causa la covarianza, debido a que la varianza sólo aparece debido al uso de logaritmos en las expectativas de depreciación, existen diversos estudios empíricos con el uso de ARCH y GARCH que muestran dicha premisa.

Modelación Econométrica a países desarrollados y subdesarrollados

En esta parte del documento, se trabaja la información estadística para visualizar comportamientos, tendencias y relaciones entre la variables explicativa del tipo de cambio que es el diferencial de la tasa de interés las variables elegidas para el análisis y estimaciones econométricas se muestran en la tabla 2, donde se identifican para su manejo en el resto del documento.

Variable	Definición	Unidad de Medida	Abreviatura
Tipo de cambio	Valor de la divisa dólar en términos de la moneda nacional	Divisas por dólar	TC
Diferencial de tasas de interés	Diferencial de la tasa de interés nacional menos la de EUA.	Porcentaje	TASAIN

Tabla 2 Descripción de las variables cuantitativas, Fuente: *Elaboración propia con información del BM y FRE*. Los datos con los que se cuentan tienen la temporalidad mensual y son desde enero de 1990 a marzo de 2015, Los Datos se tienen para 11 países que son: Australia, Canadá, China, Corea del Sur, India, Japón, México, Nueva Zelanda, Sudáfrica, Suecia y Suiza. Con 303 observaciones cada una.

Dada la naturaleza de la información analizada, la técnica econométrica a utilizar es series de tiempo y datos de panel, modelos que permitirá cuantificar la relación entre tipo de cambio y tasas de interés de tipo regresión lineal simple (Cameron y Trivedi, 2005).

En la tabla 3 se muestran los resultados de regresión de tipo ecuación 3, en la que se muestra el valor de los parámetros beta, para las diferentes divisas, nótese los casos en que el valor beta es negativo

Divisa	b0	B1	Valor P	r-squared
Dólar Nueva Zelanda	-0.3350	0.0200	0.0000	0.2990
Rand Sudáfrica	0.3378	0.04478	0.0000	0.8275
Rupia India	1.3027	0.3837	0.0000	0.8190
Yuan Chino	0.7920	0.0107	0.0000	0.0684
Won surcoreano	2.7645	0.0500	0.0000	0.4946
Peso Mexicano	0.3380	0.04432	0.0000	0.9272
Yen Japonés	2.4817	-0.14466	0.0000	0.3756
Franco Suizo	0.3101	-0.04576	0.0000	0.4231
Dólar Australiano	-0.2261	0.01509	0.0000	0.1910
Corona Suecia	0.8149	0.0098	0.0000	0.0329
Dólar Canadiense	0.19166	-0.0184	0.0000	0.1550

Tabla 3 Regresión por divisas. Fuente elaboración propia con datos FRED

Posteriormente se realiza una estimación de tipo panel, que es una expresión simple de lo que es una combinación de transversalidad y series temporales se muestra en la siguiente ecuación:

$$y_{it} = x_{it}\beta + e_{it} \quad (11)$$

y = Variable dependiente
 x = Variable independiente
 T = Dimensión del tiempo
 I = Unidad de estudio
 e = Error

A continuación se muestra a modo de ecuación la especificación de las 2 variables y sus respectivos parámetros.

$$TC = b_0 + b_1 \text{Dif tasa} + u_{it} \quad (12)$$

TC= tipo de cambio

Dif tasa= Diferencial de tasa de interés

Una vez establecida como preámbulo la especificación del modelo econométrico, es preciso señalar la existencia de tres tipos de control en la presencia de efectos observables en los modelos desarrollados mediante la metodología de datos de panel: estimación de mínimos cuadrados ordinarios (MCO), estimación por efectos fijos (MEF) y estimación por efectos aleatorios (MEA), se estiman las tres y mediante las pruebas correspondientes se elige la más adecuada, los resultados se muestran en la tabla 4.

Estimación por el método de mínimos cuadrados ordinarios (POOLED MCO)

Mediante esta estimación, se agrupan el total de las observaciones y se realiza una gran estimación que no atiende a la naturaleza de corte transversal y de series de tiempo de los datos, por lo que se oculta la heterogeneidad de los datos, suponiendo que los coeficientes de regresión son iguales para todos las unidades de corte transversal, además de conjeturar que las variables no son estocásticas y de serlo no se relacionan con el término de error (Gujarati, 2010).

En el modelo de mínimos cuadrados ordinarios se utiliza la siguiente ecuación para controlar la presencia de efectos inobservables, en el cual e_{it} es el error compuesto.

$$e_{it} = \alpha_i + v_{it} \quad (13)$$

Dónde α_i = parte del error que acopia la heterogeneidad transversal persistente inobservada permanente en el tiempo, y v_{it} Representa el término de perturbación clásico, es decir el error idiosincrásico.

La segunda columna de la tabla 2 muestra los resultados presentados de la estimación mediante el método de mínimos cuadrados ordinarios con between effects, el cual es utilizado cuando se requiere controlar variables omitidas que cambian con el paso del tiempo, pero que son constantes, permitiendo el uso de la variación entre los casos para estimar el efecto de las variables independientes omitidas en la variable dependiente.

Estimación por el método de efectos fijos (MEF)

En la estimación de los datos de panel mediante esta metodología se agrupa el total de las observaciones pero por cada elemento de estudio de corte transversal se expresan las variables como una desviación de su valor medio; se implica una suposición en el comportamiento de los residuos de la estimación, admite que hay efectos individuales e independientes entre sí, consideran un término constante diferente para cada individuo, la forma de modelar el carácter individual es:

$$Y_{it} = v_i + \beta_1 X_{1it} + e_{it} \quad (14)$$

El término adicional respecto a la metodología MCO es v_i , es un vector de variables dicotómicas para cada país de la OCDE, la tercera columna de la tabla 2 contiene estos resultados. Para discernir entre los dos modelos estimados hasta el momento, se debe considerar que la estimación mediante la metodología MCO pooled es a diferencia de la estimación MEF un modelo restringido, dado que asume un intercepto común para todos los países de la OCDE, por tal motivo una prueba de F restrictiva brinda los elementos determinantes de la mejor estimación.

$$F = \frac{R_{UR}^2 - R_R^2}{1 - R_{UR}^2} \frac{m}{n - k} \quad (15)$$

Dónde: $H_0 =$ Todas las variables dicotómicas de los países de la OCDE son iguales a cero.

$$v_1 = v_2 = v_3 = \dots = v_{32} = 0$$

$$\begin{aligned} & \text{F test that all } u_i = 0: \\ & F(32, 622) = 633.91 \\ & \text{Prob} > F = 0.000 \end{aligned}$$

En base a los resultados, se rechaza la hipótesis nula, al ser la probabilidad < 0.05 , indicando así que al menos uno de los parámetros de las variables dicotómicas de los países de la OCDE es diferente a cero, seleccionar a la regresión de efectos fijos proporciona información relevante. La estimación mediante MEF implica menos suposiciones sobre el comportamiento de los residuos y supone que los efectos individuales de cada país son independientes entre sí.

Estimación por el método de efectos aleatorios (MEA)

La estimación mediante la metodología de datos de panel con efectos aleatorios a diferencia de la estimación de datos en panel por mínimos cuadrados ordinarios supone que el intercepto es diferente en la regresión para todas las unidades transversales:

$$Y_{it} = \alpha_i + \beta_1 X_{1it} + e_{it} \quad (16)$$

Variabes	MCO	MEF	MEA
Constante	0.6798	0.649	0.6778
Probabilidad	0.028	0.000	0.032
TASA INT	0.0335	0.03357	0.3357
Probabilidad	0.000	0.000	0.000
F (valor p)		0.000	
L.M.(valor P)			0.000
Hausman (valor p)			0.72
Observaciones	3333	3333	3333
R ²	0.5090	0.5090	0.5049

Tabla 4 Resultados de las estimaciones por los métodos: MCO, MEF y MEA, Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en las estimaciones por STATA

Donde el parámetro $\alpha_i = \alpha + u_i$. Es decir, en vez de considerar a α como fija, suponemos que es una variable aleatoria con un valor medio α y una desviación aleatoria u_i de este valor medio. Sustituyendo $\alpha_i = \alpha + u_i$ en la ecuación anterior, obtenemos:

$$Y_{it} = \alpha + \beta_1 X_{1it} + u_i + e_{it} \quad (17)$$

Ante un valor en la varianza de u igual a cero, encontraríamos que no hay ninguna diferencia entre la estimación por mínimos cuadrados y por efectos aleatorios. Los datos de la estimación por MEA se presentan en la tabla 4 en la cuarta columna.

Para elegir entre las estimaciones MCO y MEA se aplica la prueba “Breusch and Pagan Lagrangian multiplier test for random effects”, cuya hipótesis nula es que la varianza de u es cero, $\sigma_u^2 = 0$. Los resultados de la prueba se muestran en la tabla 4, e indican que la estimación mediante MEA si es relevante puesto que la varianza de los errores no es igual a cero y la hipótesis nula se rechaza.

Las pruebas realizadas hasta el momento indican que tanto las estimaciones mediante MEF y MEA son mejores que la estimación mediante MCO, es pertinente determinar cuál ofrece resultados más confiables, para ello se aplica la prueba de Hausman, que se trata de un test chi cuadrado que reconoce si las diferencias entre ambos métodos de estimación son significativas y saber si un estimador es consistente y estipular si una variable es o no relevante. Para elegir que especificación es mejor se debe conocer la posible correlación entre el componente de error individual u_i y las variables.

Test de Hausman	
Ho: diferencia en coeficientes no es sistemática.	
	0.72

Tabla 5 Test de Hausman, *Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en STATA*

El resultado del Test de Hausman se encuentra en la tabla 4.

Los resultados rechazan Ho, de manera que la diferencia entre los coeficientes de las estimaciones mediante las metodologías MEF y MEA sí es sistemática y es conviene usar la estimación mediante el MEA ya que existe un efecto propio de cada país. los coeficientes son estadísticamente significativos.

5.- Resultados

El análisis econométrico realizados el apartado anterior permite deducir que el Efecto Fisher no se cumple anteriores, permiten deducir que la relación entre tasas de interés y el tipo de cambio es muy débil y tal como se observa en la regresión lineal simple, en algunos países desarrollados como lo son Japón, Suiza y Canadá existe la FPA con más claridad.

En los países subdesarrollados la relación es débil, más el parámetro beta 1 no es negativo, lo cual no indica la no existencia de la FPA, sino indica que el Efecto Fisher no se cumple.

En la estimación por Panel se puede observar resultados similares, en los que al agrupar a todos los países se observa una relación muy débil que puede ser una evidencia empírica para el no uso de este supuesto al momento de realizar política monetaria.

6.- Conclusiones

Es importante destacar que como toda evidencia empírica los resultados pudiesen variar en cuanto a temporalidad y herramienta utilizada, sin embargo podemos observar que los resultados son consistentes dados los dos tipos de estimaciones, por regresión lineal simple y por datos de panel.

Se puede concluir que para este caso de muestra de países desarrollados y subdesarrollados, en las condiciones temporales y espaciales antes descritas, los resultados son consistentes con autores como Fama (1984) o Backus(1995) en cuanto al desecho del pensamiento tradicional como herramienta para la toma de decisiones en política monetaria. Pese a ello no en todos los casos los parámetros fueron tan contundentemente negativos como en los países desarrollados, lo cual no contradice investigaciones anteriores.

Referencias

- Amsler Christine (1986), The Fisher Effect: sometimes inverted, sometimes not?, *Southern Economic Journal*, Vol. 52, No. 3, pp.832-835
- Backus K David, Foresi Silverio and Telmer I Chris (1995), Interpreting the Forward Premium Anomaly, *The Canadian Journal of economics*, vol. 28, pp.108-119.
- Bansal Ravi (1997) An exploration of the Forward Premium Puzzle in Currency Markets, *The Review of Financial Studies*, vol. 10, No.2, pp. 369-403
- Bernanke, B. (2002); “Deflation: making sure it doesn’t happen here”, discurso pronunciado ante el national economists club, Washington, d.c, noviembre.

- Bilson, John (1981) 'The "speculative efficiency" hypothesis.' *Journal of Business* 54, 435-52.
- Blanchard, O., Dell'ariccia, G. Y Mauro, P. (2010); "Rethinking macroeconomic policy",
- Cumby R. E. and Ross S. (1984), International interest-rate and Price-level linkages under flexible exchange rates: a review of recent evidence, University of Chicago.
- Fama, Eugene (1984), Forward and spot exchange rates, *Journal of Monetary Economics* 14, 319-38.
- Froot, Kenneth, and Jeffrey Frankel (1989), Forward discount bias: is it an exchange risk premium?, *Quarterly Journal of Economics* 104, 139-61.
- Hodrick, Robert (1987) *The Empirical Evidence on the Efficiency of Forward and Futures Foreign Exchange Markets* (New York: Harood Academic Publishers).
- Imf staff position note no. 10/03.
- Lagarde, C. (2013); "El cálculo mundial de las políticas monetarias no convencionales", Discurso pronunciado ante el Fondo Monetario Internacional, 23 de agosto de 2013
- León y Quispe (2010); "El encaje como instrumento No Convencional de Política Monetaria", *Revista Moneda* 143, abril 2010.
- Mark N. (1988) Time Varying betas and risk premia in the pricing of Forward Exchange contracts, *Journal of financial economics*, vol. 22, pp. 335-354.
- Mundell R. (1963), Inflation and real interest, *Journal of Political Economy*, University of Chicago, vol. 71, pp 271-280.
- Perrotini, I., (2009); "Introducción del editor", *Experiencias de objetivos de Inflación, Investigación Económica, UNAM, volumen LXVIII, número especial 2009*, pp. 15-20.
- Perrotini, I., (2015); "La reserva federal, la crisis y la política monetaria no convencional", *Contaduría y Administración* 60 (S2) 250-271.
- Poole, William (1970); "Optimal Choice of Monetary Policy Instrument in a Simple Stochastic Macro Model," *Quarterly Journal of Economics*, mayo, 197-216.
- Taylor, J.B. (1993); "Discretion versus Policy Rules in Practice", *Carnegie-Rochester Conference Series on Public Policy* 39: 195-214, North-Holland.
- Taylor, J.B. (2000); "Uso de Reglas de Política Monetaria en Economías de Mercado Emergentes", Conferencia por el 75 aniversario del Banco de México, "Estabilización y Política Monetaria: La Experiencia Internacional" celebrada en noviembre 14 y 15 de 2000.
- Wu Shu (2007), Interest rate risk and the Forward Premium Anomaly in Foreign Exchange Markets, *Journal of Money*, Vol. 39, No. 2, pp. 423-442.

Interés percibido para la investigación en el pregrado. Estudio en una muestra de estudiantes del área contable

MAGAÑA, Deneb*†, AGUILAR, Norma, QUIJANO, Román' y ARGÜELLES, Luis'

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Av. Universidad S/N Zona de la Cultura, Col. Magisterial, C.P. 86040, Villahermosa, Tabasco, México.

'Universidad Autónoma de Campeche Av. Agustín Melgar S/N, Col. Buenavista C.P. 24039 Campeche, Campeche, México

Recibido Marzo 28, 2016; Aceptado Junio 12, 2016

Resumen

Las áreas contables han tenido poco impacto en investigación por ser consideradas profesionalizantes. El objetivo del estudio fue identificar las diferencias en la percepción sobre el interés en las actividades de investigación. El tipo de investigación fue cuantitativa con un diseño no experimental descriptivo correlacional transeccional. Se encuestó a 291 estudiantes de un programa de licenciatura del área contabilidad en una Universidad Pública del Sureste de México. Los resultados muestran diferencias estadísticamente significativas entre los grupos bajo estudio, pero contradicciones en sus respuestas de acuerdo a los sub constructos estudiados. De manera general se concluye que el 64.2% de los estudiantes de esta disciplinas si tienen interés por desarrollar investigación, a pesar de que no siempre se considera un posgrado para mejorar habilidades científicas, o el desarrollo de un trabajo de investigación en las organizaciones o para la obtención del grado.

The accounting areas have had little impact on research because they are being considered as a professionalizing activities. The aim of the study was to identify differences in the perception of interest in research activities. The research was quantitative with descriptive correlational no experimental design. We surveyed 291 students in a degree program in the accounting area in a Public University of Southern Mexico. The results show statistically significant differences between the groups under study, but contradictions in their responses according to the sub constructs studied. Generally it is concluded that 64.2 % of students in this discipline if they are interested to develop research, although not always considered a postgraduate program to improve scientific skills, or for development a research work in organizations, or development a thesis for obtaining degree.

Research interest, accounting, undergrad

Interés en la investigación, contabilidad, pregrado

Abstract

Citación: MAGAÑA, Deneb, AGUILAR, Norma, QUIJANO, Román' y ARGÜELLES, Luis. Interés percibido para la investigación en el pregrado. Estudio en una muestra de estudiantes del área contable. Revista Administración y Finanzas. 2016, 3-7: 36-48.

*Correspondencia del Autor: (correo electrónico: deneb_72@yahoo.com)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

Introducción

La investigación es el motor de desarrollo de cualquier sociedad, ya que proporciona progresos en diferentes áreas y elementos de solución a problemáticas sociales, por lo que se hace incuestionable la necesidad de apoyar la investigación y promover la discusión y el diálogo entre diferentes actores para promover su desarrollo.

México es un país con importantes carencias en el desarrollo de actividades científicas y tecnológicas. Históricamente nunca se ha podido rebasar el 0.5% de inversión del Producto Interno Bruto en actividades de investigación y servicios tecnológicos (Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología [CONACYT], 2013) lo que ha supuesto una gran desventaja competitiva global

Ante el reto de generar competitividad a través de la investigación y el desarrollo tecnológico en áreas prioritarias para el desarrollo del País, las Universidades deben institucionalizar programas que fomenten la formación de los estudiantes en la investigación, ya sea para la retención de nuevos talentos en el relevo generacional, como para la profesionalización de los sectores productivos y de gobierno que requieren cada vez más un talento humano con altas capacidades de innovación (Martínez, 2011).

Las Metas Educativas 2021 estipuladas por la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI, 2008) manifiestan esta problemática y remarcan la necesidad de incrementar el porcentaje de jóvenes que optan por una formación científica al finalizar sus estudios obligatorios.

Otro factor a considerar es el que presentan Godin, Wormington, Pérez, Barger, Snyder *et al.*, (2015) en cuyo estudio indican que los estudiantes de pregrado después de tener su primer acercamiento con asignaturas relacionadas al quehacer científico optan por la profesionalización y la especialización. Este es un fenómeno cada vez más frecuente en las áreas administrativas y contables en donde tradicionalmente se les ha conceptualizado únicamente desde el ámbito profesionalizante, relegando para estas áreas las actividades de investigación, sin aceptar que su proceso de aprendizaje puede generar competencias profesionales que permitan generar aportaciones a los diversos sectores sociales, públicos y privados.

El objetivo de este trabajo fue identificar las diferencias en la percepción de los estudiantes de un programa de licenciatura del área contabilidad en una Universidad Pública del Sureste de México, sobre el interés en las actividades de investigación, en tres diferentes sub constructos: el interés por desarrollar un trabajo de tesis o modalidad relacionada a las actividades de investigación para la obtención del grado, el interés por los estudios de posgrado para mejorar las habilidades y conocimientos científicos, y el interés por desarrollar investigación en las organizaciones.

Abbate, Mileti y Vázquez (2000), indican que toda disciplina científica de carácter social que pretenda evolucionar, debe desarrollar procesos de investigación permanentes, pues la ciencia en la medida que va acumulando teorías que refuerzan o reformulan el conocimiento existente, hace posible su desarrollo.

Por su parte diversos estudios (Chia, 2015; Patiño, Romero y Giuliana, 2010) han señalado la escasez de investigación en programas de contaduría pública y temáticas relacionadas.

Asimismo, los estudios bibliométricos de Joao, Ripoll y Silva da Rosa (2012) indican que estas disciplinas no ocupan un lugar destacado en publicaciones Españolas y Brasileñas y que para países anglosajones el impacto también es limitado.

Es relevante señalar que la mayor parte de las veces, los estudiantes asocian la investigación únicamente al trabajo de grado; y en los pocos trabajos de grado que se realizan, se encuentran carencias teóricas y metodológicas, por lo que prefieren cualquier opción diferente a trabajo de investigación, y no vuelven a retomar el tema de investigación, a no ser por una exigencia laboral, momento en el cual sienten que no aprendieron nada respecto a la investigación (Aldana de Becerra, 2012).

Morales, Rincón y Romero, (2005, citados por Aldana de Becerra, 2012), señalan a este problema el fenómeno como el síndrome de Todo Menos Tesis (TMT) donde los estudiantes eligen opciones de grado diferente a la tesis o el trabajo de investigación, y lo imputan a dos aspectos: primero, a la carencias metodológicas para la producción de textos académicos y falta de competencias para realizar el proceso de investigación; y segundo, al modelo de enseñanza de la investigación, que por lo general se reduce a la transmisión de conceptos descontextualizados y difíciles de concretar en la práctica, impartidos muchas veces por docentes que carecen de experiencia en el desarrollo de actividades científicas.

Otros estudios (Fuentealba; citado por Aldana de Becerra, 2012; Rojas, 2010) han encontrado que la asignatura de investigación no ha contribuido a la formación de investigadores y lo atribuyen a las tendencias didácticas y a los supuestos que soportan el ejercicio de la docencia, centrados en el enfoque tradicional de simple transmisión de conocimientos.

Asimismo, la actitud de los estudiantes hacia el aprendizaje de la investigación no siempre es favorable, pues a pesar de haber cursado asignaturas específicas sobre investigación, las actitudes se sitúan entre neutras y desfavorables.

Todo lo anterior hace suponer que las actividades de fomento a las ciencias en el entorno universitario, puede no estar siendo del todo exitosa con respecto a disciplinas profesionalizantes como el área contable, y de ahí surge la inquietud de medir la percepción de los estudiantes sobre el posible interés que tengan en desarrollar investigación, tanto básica como aplicada al entorno organizacional.

Marco teórico

Uno de los principales elementos que se argumentan en esta problemática, es la falta de visión del área contable como una ciencia. Sobre este aspecto Abbate, et al., (2000) presentan un análisis histórico sobre el carácter científico de la contabilidad, iniciando en el siglo XVII en donde la escuela del Cuentismo (1795/1845) bautiza a la contabilidad como la ciencia de las cuentas, pasando por escuelas como el Neocontismo, Controlismo, Haciendalismo y Patrimonialismo que modifican el enfoque de la contabilidad desde diversas variantes que aluden a su carácter científico, hasta la Teoría General Contable que contribuye a la calificación de la contabilidad como disciplina científica.

En relación con la investigación en contabilidad, Valero y Patiño (2010) mencionan que es importante considerar dos grandes enfoques: el primero relacionado a la investigación preocupada por las condiciones internas lógicas de la estructura conceptual de la teoría contable, la cual se denomina 'investigación básica'; y el segundo, hace alusión al tipo de investigación más concerniente con las necesidades instrumentales y funcionales del entorno en el que opera la contabilidad, la cual se denomina 'investigación aplicada'.

Diversos autores (Harrison, Dunbar, Ratmansky, Boyd y Lopatto, 2011; Harvey, Wall, Luckey, Langer y Leinwand 2014; Millspaugh y Millenbah, 2004; Staub, Poxleitner, Braley, Smith, Pribbenow, *et al.*, 2016; Towl y Senior, 2010; Wiegant, Scager y Boonstra, 2010; Wiley y Sotver, 2014), aunque no en disciplinas contables, han demostrado que brindar un entorno estimulante en el aula para el desarrollo de experiencias de investigación permite al estudiante incrementar el interés y compromiso con las actividades científicas.

Por otra parte, es necesario considerar que, aunque se disponga de la infraestructura y un entorno estimulante acompañado de tutores, es indispensable que exista cierta inclinación del estudiante por desarrollarse en la ciencia y para ello es indispensable considerar los factores demográficos y de personalidad (Eagan, Chang, García, Herrera y Garibay, 2013).

Uno de los aspectos relacionados a la personalidad del estudiantes, es el fenómeno del síndrome de Todo Menos Tesis (TMT) descrito por Abreu (2015) como una traducción del término en inglés conocido como All But Thesis (ABT) and All But Dissertation (ABT), término que acepta no es oficial, pero que identifica una etapa en el proceso de obtención de un grado académico, en donde el estudiante ha completado las materias del programa de licenciatura y se prepara para la obtención del grado, pero no concluye el trabajo de investigación que puede estar relacionado a este proceso. Este autor señala que esta situación se mantiene hasta que otra alternativa administrativa interviene, pues visualizan a la investigación como un requerimiento absurdo en la trayectoria de formación universitaria.

Entre las principales causas que asocia a este fenómeno está la falta de motivación, la percepción de inutilidad de la investigación, la ausencia de un profesor o mentor que los guíe en el proceso y las dificultades que conlleva la actividad científica.

Patiño, Romero y Giuliana (2010) han expresado la preocupación que existe en cuanto al impacto y la calidad de la investigación contable, pues señalan que es escasa y de poca incidencia en la formación del estudiante y en el desarrollo de la profesión.

Su estudio concluye que para promover la investigación se deben garantizar facilidades para la formación en posgrados que garanticen una dedicación suficiente para realizar investigaciones con rigurosidad académica.

Con relación al posgrado, la problemática relacionada al interés en la investigación en México, es que existen pocas opciones con enfoque científico en el Padrón Nacional de Posgrado del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT, 2016) para disciplinas contables o áreas afines, lo cual se refleja en la percepción del estudiante de brindarle al posgrado un carácter práctico profesionalizante, reduciendo su visión como una opción para el desarrollo científico.

En México los estudios desarrollados previamente por el equipo de investigación (Magaña, Aguilar, Argüelles y Quijano, 2015) han señalado que a pesar de que los estudiantes se incorporan a programas que fomentan el interés en la investigación, la mayor parte no considera el trabajo de investigación como una opción para la obtención del grado y tampoco visualizan al posgrado como una opción para desarrollar mayores conocimientos y habilidades para realizar actividades científicas o tecnológicas. Esta situación es atribuida esencialmente a la falta de un modelo en el profesorado que se involucre de manera satisfactoria en actividades de investigación y a programas posteriores que den una tutoría y acompañamiento a los estudiantes que han tenido esta experiencia de investigación, perdiéndose el interés adquirido durante el verano (Magaña, Aguilar, Pérez, Quijano, y Argüelles, 2014; Magaña, Aguilar, Vázquez y Zetina, 2016; Aguilar y Magaña, en prensa).

Metodología

El diseño del estudio fue no experimental, descriptivo correlacional y transeccional (Kerlinger y Lee, 2002) en virtud de que para este primer acercamiento se pretendió un diagnóstico de la percepción de los estudiantes sobre el posible interés por desarrollar actividades de investigación.

La población estuvo conformada por estudiantes de la licenciatura en contabilidad de una Universidad Pública Estatal en el Sureste de México, en donde el rezago en investigación es notorio en comparación con el resto de los estados del país (CONACYT, 2013; FCCyT, 2013). Otro criterio de selección para la población estudiada, fue que tuviera el 60% de los créditos aprobados, para garantizar que hubiera cursado por lo menos la asignatura de metodología de la investigación. Al momento de realizar el estudio 1,018 estudiantes de la licenciatura en contabilidad que cumplían con los criterios de selección, de los cuales se realizó un muestreo no probabilístico por cuota de 291. Para la recolección de datos se utilizó una ampliación de la variable interés por la investigación, tomada del cuestionario de elaboración propia diseñado para la medición del constructo en estudios previos por el grupo de investigación (Magaña, Vázquez y Aguilar, 2013; Magaña, et al., 2014; Magaña, et al., 2016). El cuestionario estuvo conformado de 10 preguntas y se estructuró en una escala tipo Likert, con cinco opciones de respuesta: Totalmente en desacuerdo =1, En desacuerdo =2, Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3, De acuerdo = 4, Totalmente de acuerdo =5. Adicionalmente se integraron variables socio demográficas como: la edad, género, estado civil, número de hijos en caso de tenerlos, y escolaridad de los padres; variables relativas a la institución como: ciclo escolar, promedio; y por último, tres preguntas dicotómicas, la primera que cuestionaba sobre si además de los estudios trabajaba, para poder determinar si la saturación de actividades estaba relacionada al interés del estudiante por la investigación, la segunda sobre si disponía algún tipo de beca que indicara que los aspectos económicos podrían ser una limitante, y la tercera, que cuestionaba de manera directa su interés por el desarrollo de actividades de investigación y desarrollo tecnológico como actividad laboral.

En la tabla 1 se presenta la tabla de especificaciones del cuestionario para medir el interés por la investigación, constructo conformado por tres dimensiones o sub constructos: el interés por desarrollar un trabajo de titulación involucrado con las actividades de investigación, el interés por los estudios de posgrado con enfoque a la investigación, y el interés por desarrollar la investigación en una organización.

Variable	Dimensiones	Indicadores
Interés en la investigación	Interés de titulación mediante un trabajo recepcional de investigación	La titulación por tesis como primera opción del estudiante universitario (3 reactivos).
	Interés por los estudios de posgrado.	El posgrado como una opción que permitiría desarrollar mayores conocimientos y habilidades científicas (4 reactivos).
	Interés por investigar en las organizaciones	Grado de interés percibido para el desarrollo de investigación en las organizaciones (3 reactivos)

Tabla 1 Tabla de Especificaciones del Cuestionario para medir el Interés por la Formación en Investigación en el pregrado. Fuente: *Elaboración propia con base en Magaña, et al. (2013); Magaña et al., (2016)*

El cuestionario ha probado su solidez psicométrica en estudios previos (Magaña et al., 2013; 2016), pero fue adicionada la dimensión de interés por investigar en las organizaciones, por lo que se hace necesario reportar la confiabilidad y validez de los datos. Con relación a la confiabilidad el estudio reporta un alpha de Cronbach con un valor de .840 la cual se considera aceptable (Milton, 2010). Para la validez de contenido se utilizó un análisis factorial exploratorio con el método Oblimin y extracción de máxima verosimilitud. Los resultados presentan evidencia que los datos son susceptibles para este tipo de análisis ya que los valores del índice Kaiser Meyer Olkin (KMO) fue de .804, y la prueba de esfericidad de Bartlett presenta valores significativos (Chi cuadrado=1043.79; p=.000).

En dicho análisis se confirmó la estructura factorial propuesta, explicando mediante la misma el 54.02 % de la varianza total de los puntajes del constructo, lo cual se considera aceptable (Martínez, 2005). A través de un análisis factorial confirmatorio, utilizándose la técnica de ecuaciones estructurales, se confirmó la sustentabilidad empírica del modelo propuesto, lo que se muestra en los valores de los principales indicadores de ajuste: $\chi^2 = 82.489$, $p=.000$; CMIN/DF= 2.578; CFI=.950; GFI=.946, IFI=.951; RMSEA= .074, los cuales se encuentran dentro de los límites aceptables para este tipo de modelos (Blunch, 2008; Cea, 2004; Manzano y Zamora, 2009; Martínez, 2005).

El cuestionario fue entregado personalmente a los estudiantes en sobre cerrado, con la finalidad de garantizar la confidencialidad de las respuestas. La etapa de aplicación se obtuvo durante los meses de Febrero a Mayo del 2016. Para el análisis estadístico de resultados se empleó el programa Statistic Package for Social Science SPSS Versión 21.0 para Windows, y para el análisis factorial confirmatorio el AMOS versión 23.0.

Se realizó un análisis de estadística descriptiva y de frecuencias con la finalidad de describir el fenómeno bajo estudio en cada una de las dimensiones. Posteriormente se empleó la prueba t de Student para muestras independientes en la comparación de los grupos que reportaron estar interesados en realizar investigación y los que no, para el género, para establecer diferencias entre los que trabajan y lo que reciben algún tipo de beca. Adicionalmente el análisis de varianza (ANOVA) fue empleado para determinar las posibles diferencias en cuanto a las variables estado civil, edad, promedio, ciclo escolar y escolaridad de los padres.

Por último se realizó un análisis de correlación bivariada entre las dimensiones del constructo, la edad el promedio y el ciclo escolar.

Resultados

De los 291 alumnos participantes, el 57% son mujeres y el 43% varones, el rango de edad fluctúa entre 20 a 44 años, siendo el rango de 20 a 21 años el de mayor porcentaje con el 39.3% y el de menor frecuencia el de 26 a 44 años con el 11.7%. Con relación al estado civil, el 91.1% son solteros, 7.9% casados y el 0.7% reporta como otro su estado civil, de los cuales solo el 10% reporta tener hijos. La escolaridad de los padres reporta el mayor rango a nivel preparatoria (36.4%), seguido por el de estudios de pregrado (21.3%), pero solo el 2.3% reporta estudios de posgrado.

La mayor parte de la población encuestada se concentró en el sexto semestre (40.9%) y el de menor concentración fue el décimo (3.8%). En relación al promedio, el 67.7% tiene entre 8 y 8.9. Con relación a las preguntas dicotómicas, el 50% de la población bajo estudio reportó trabajar además de la realización de sus estudios, el 12.7% posee alguna beca de apoyo a los estudios y únicamente 63.6% reporta estar interesado en el desarrollo de actividades de investigación.

La prueba t empleada para establecer diferencias entre género, los estudiantes que trabajan y lo que reciben algún tipo de beca no presentó diferencias estadísticamente significativas. Con relación al análisis de varianza (ANOVA) empleado para determinar las posibles diferencias en cuanto a las variables estado civil, edad, promedio, ciclo escolar y escolaridad de los padres tampoco reportó diferencias estadísticamente significativas.

El constructo general de interés por la investigación presenta una media de 3.991 con una desviación estándar de 0.497 una asimetría de -0.736 y una curtosis de 1.676. En la tabla 2 se presentan los descriptivos generales de las tres dimensiones que conforman el constructo.

Dimensiones	N	Media	Desv. Tip.
Interés de titulación mediante un trabajo recepcional de investigación	291	4.04	.674
Interés por los estudios de posgrado.	291	4.14	.652
Interés por investigar en las organizaciones	291	3.78	.695

Tabla 2 Análisis descriptivo de las dimensiones que conforman el constructo interés por la investigación

Se aprecia en la tabla 2 que el interés por realizar investigación en las organizaciones es la dimensión con menor valor en la escala, siendo también la que presenta mayor dispersión de datos. El interés por los estudios de posgrado la que mayor valor de la media presenta siendo también el menos disperso.

Al aplicar la prueba t para determinar si existían diferencias significativas con relación a los estudiantes que si reportan interés en la investigación y los que no, para la dimensión interés por la titulación mediante un trabajo recepcional de investigación, se observa en la tabla 3 que si existen diferencias. Por otra parte el análisis de distribución de frecuencias por cuartiles de ambos grupos presentados en la misma tabla, permite analizar las proporciones en las que se distribuye la población.

Niveles	¿Estarías interesado en trabajar en investigación científica y/o desarrollo tecnológico?			
	SI		NO	
	Valor	%	Valor	%
La titulación por tesis o alguna modalidad que involucra trabajo de investigación no es la primera opción del estudiante universitario	23	12.4 %	28	27.2 %
La titulación o alguna modalidad que involucra trabajo de investigación por tesis pocas veces es la primera opción del estudiante universitario	65	35.1 %	41	39.8 %
La titulación por tesis o alguna modalidad que involucra trabajo de investigación se considera como una opción deseable para el estudiante universitario	40	21.6 %	16	15.5 %
La titulación por tesis o alguna modalidad que involucra trabajo de investigación es la primera opción del estudiante universitario	57	30.8 %	18	17.5 %
M	2.71		2.23	
D.E.	1.038		1.040	
Prueba	t	3.580		
T	Sig. (bilateral)	.000**		

Tabla 3 Análisis de la dimensión interés de titulación mediante un trabajo recepcional de investigación
Nota: **p≤ .001

El análisis de la tabla 3 permite señalar que a pesar de que los estudiantes aceptan tener un interés por la investigación, únicamente el 30% considera a la tesis o alguna de las modalidades relacionadas a la investigación que señala el reglamento de titulación (UJAT, 2011) como su primera opción. Por otra parte un 17% de los que reportaron no tener interés en la investigación, si considera a la tesis o modalidad afín, como su primera opción para obtención del grado.

Niveles	¿Estarías interesado en trabajar en investigación científica y/o desarrollo tecnológico?			
	SI		NO	
	Valor	%	Valor	%
El posgrado no se percibe como una opción que permitiría desarrollar mayores conocimientos y habilidades científicas	37	20%	39	37.9%
El posgrado poco se percibe de manera moderada como una opción que permitiría desarrollar mayores conocimientos y habilidades científicas	66	35.7%	40	38.8%
El posgrado se percibe de manera moderada como una opción que permitiría desarrollar mayores conocimientos y habilidades científicas	26	14.1%	10	9.7%
El posgrado se percibe como una opción que permitiría desarrollar mayores conocimientos y habilidades científicas	56	30.3%	14	13.6%
M	2.55		1.99	
D.E.	1.123		1.015	
Prueba	t	4.415		
T	Sig. (bilateral)	.000**		

Tabla 4 Análisis de la dimensión interés por los estudios de posgrado
Nota: **p≤ .001

Con relación al posgrado como una opción para mejorar las competencias en investigación, a pesar de ser un programa profesionalizante, también reporto diferencias entre los grupos bajo estudio, donde solo el 36.8% de la población bajo estudio ve al posgrado como una opción que le permitiría desarrollar sus habilidades y conocimientos en investigación (tabla 4).

Se observa que de los estudiantes que aceptaron tener interés por la investigación solo el 30% lo ve como una opción que le permitiría desarrollar mayores competencias científicas, y el 13.6% de los que no están interesados en la investigación aceptan que si es una opción para mejorar conocimientos y habilidades científicas.

Con relación a la última dimensión que refiere al interés por desarrollar investigación en las organizaciones, la prueba t reporta diferencias significativas entre los grupos bajo estudio. La tabla 5 refleja los valores más bajos de las tres dimensiones, pues únicamente el 14.6% de los que están interesados en la investigación reporta que la realizaría en una organización. Es importante señalar que se incluyó en el cuestionario una sección de comentarios en donde el 66.6% de la población bajo estudio reportó que encuentra problemas para que las organizaciones le permitan desarrollar investigación en las mismas, siendo uno de los elementos que explicarían este resultado. Por último, al realizar el análisis de correlación de las tres dimensiones con el ciclo escolar, promedio y edad, se reporta únicamente una correlación positiva al nivel .01 bilateral de $r^2 = .164$ para el interés en el posgrado y el promedio, lo que implica mayor interés en los estudios de posgrado a mayor promedio.

Niveles	¿Estarías interesado en trabajar en investigación científica y/o desarrollo tecnológico?			
	SI		NO	
	Valor	%	Valor	%
El estudiante no reporta interés en desarrollar investigación en las organizaciones	42	22.7%	42	40.8%
El estudiante reporta poco interés en desarrollar investigación en las organizaciones	91	49.2%	38	36.9%
El estudiante reporta interés moderado en desarrollar investigación en las organizaciones	25	13.5%	12	11.7%
El estudiante reporta interés en desarrollar investigación en las organizaciones	27	14.6%	11	10.7%
M	2.20		1.92	
D.E.	.954		.977	
Prueba T	t	3.294		
	Sig. (bilateral)	.000**		

Nota: ** $p \leq .001$

Tabla 1 Análisis de la dimensión interés por la investigación en la organización

Discusión y Conclusiones

Los resultados registran al 64.2% como la población que presenta interés por la investigación científica y se reportan diferencias estadísticamente significativas entre los estudiantes que reportan tener interés en la investigación y los que no, en las tres dimensiones del constructo “interés por la investigación”.

A pesar de ello, un 17% de los alumnos que no reportaron de manera directa su interés por estas actividades, reconocen que el trabajo de investigación a través de la realización de una tesis o modalidad afín es su primera opción para la obtención del grado; el 13.6% acepta que el posgrado es una opción que permite mejorar sus competencias científicas, y el 10.7% denota algún interés por desarrollar investigación en las organizaciones.

De manera contradictoria, un 12% de los alumnos que si aceptaron abiertamente su interés por el desarrollo de actividades de investigación, no considera la tesis o trabajo de titulación relacionado con actividades de investigación como su primera opción, el 20% no considera al posgrado como una alternativa para mejorar sus competencias científicas y el 22% no presenta interés en desarrollar investigación aplicada en las organizaciones.

El análisis de correlación solo pone de manifiesto que los alumnos con mejor desempeño piensan en el posgrado como una opción para su desarrollo profesional, pero no implica que lo visualicen como alternativa para el desarrollo de actividades de investigación o desarrollo tecnológico.

Sobre este hecho el Observatorio de Ciencia y Tecnología (2006), citado por Aldana de Becerra (2102) indica que la formación en investigación, tal como se presenta en el sistema educativo actual, es lineal y fragmentada, por lo que no estimula a los estudiantes a aventurarse a producir conocimiento, ni a apropiarlo de manera creativa en la solución de problemas en forma inmediata, sino que se orienta a preparar al profesional en formación para que en el futuro investigue realmente, en el contexto de su maestría o doctorado.

De esta forma la enseñanza de la investigación no garantiza el desarrollo del pensamiento crítico ni la de competencias investigativas, como la comprensión de textos, la capacidad de problematizar situaciones, la escritura de documentos académicos, ni la habilidad de abordar problemas reales con conocimiento académico y científico.

Patiño et al., (2010) señala que por lo general los investigadores del área contable en Colombia no dominan otro idioma diferente al español, lo cual hace reducido su campo de acción pues la mayor parte de las investigaciones de alto nivel se publican en inglés; presentan una formación diversificada, aun cuando refieran estudios de posgrado, y cuentan con experiencia académica, pero no de manera específica en el área de investigación lo que hace escasa su producción de conocimiento.

Esta situación puede equipararse a la que México y diversos países de Latinoamérica presentan, lo que conlleva a que los docentes no sean un modelo que fomente en los estudiantes el interés por desarrollarse en este ámbito.

Por su parte Chia (2015) señala que uno de los principales retos en la investigación contable es el fomento del interés por esta función sustantiva de la Universidad, la formación epistemológica tanto de docente como de estudiantes para fortalecer el currículo con miras a generar aportes teóricos a la disciplina contable, y gestionar el quehacer investigativos que involucre todos los actores sociales.

Sobre este punto en particular, los resultados apuntan a una actitud casi generalizada, a mirar a la investigación en las organizaciones como el aspecto más difícil de lograr para los estudiantes, ya sea por el desconocimiento de los procesos metodológicos y habilidades para realizar investigación, como por el acceso que se les brinda en las organizaciones para realizarla.

Esta problemática genera diversas preguntas no contempladas en el estudio que abren la puerta nuevas líneas de investigación, principalmente hacia identificar estas limitantes relacionadas a la investigación en las organizaciones. Las estrategias propuestas para combatir este rezago para las disciplinas profesionalizantes, es la creación de programas complementarios, operados por grupos multidisciplinarios de profesores que realicen investigación y que complementen la formación del estudiante universitario interesado en el desarrollo de competencias para la investigación.

Referencias

Abbate, E., Mileti, M. y Vázquez, C. (2000). La necesidad de investigar en contabilidad. *Invenio*, 3(4-5), 115-124.

Abreu, J.L. (2015). Síndrome Todo Menos Tesis (TMT). *International Journal of Good Conscience*. 10(2), 246-259.

Aguilar, N. y Magaña, D. (en prensa). La formación en investigación en el pregrado y su relación con la presencia de las mujeres en el Sistema Nacional de Investigadores. En A. Mendieta (Eds), Educación Superior: Formación, Investigación y Evaluación. Análisis y propuestas de las Investigadoras del Sistema Nacional de Investigadoras (41-60). México: Piso 15 Editores.

Aldana de Becerra, G. M. (2012). La formación investigativa: su pertinencia en pregrado. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (35) 367-379.

Blunch, N. (2013). *Introduction to Structural Equation Modeling Using IBM SPSS Statistics and Amos* (2nd ed.). Londres: SAGE.

Cea, M. (2004). *Análisis multivariable. Teoría y práctica en la investigación social* (2ª ed. Madrid, España: Editorial Síntesis.

Chia, M. (2015). Desafíos de la investigación contable, el ejercicio profesional en armonía con la Investigación académica. *Saber, Ciencia y Libertad*, 10(2), 123-132.

Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología [CONACYT]. (2013). Informe general del estado de la ciencia, la tecnología y la innovación México 2013. Recuperado de <http://www.conacyt.gob.mx/siicyt/index.php/estadisticas/publicaciones/informe-general-del-estado-de-la-ciencia-y-tecnologia-2002-2011/informe-general-del-estado-de-la-ciencia-y-la-tecnologia-2002-2011-b/2414-2013-informe-2013/file>

Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología [CONACYT] (2016). Sistema de Consultas del Programa Nacional de Posgrados de Calidad [Sitio Web]. Recuperado de <http://svrtmp.main.conacyt.mx/ConsultasPNPC/inicio.php>

Eagan, M. K., Hurtado, S., Chang, M. J., García, G. A., Herrera, F. A., & Garibay, J. C. (2013). Making a Difference in Science Education: The Impact of Undergraduate Research Programs. *American Educational Research Journal*, 50(4), 683-713. doi:10.3102/0002831213482038

Foro Consultivo Científico y Tecnológico [FCCyT] (2013b). Sobre la propuesta de jubilación de los miembros del SNI. México: Autor. Recuperado de http://www.foroconsultivo.org.mx/libros_editados/sni_informe_final.pdf

Godin, E. A., Wormington, S. V., Perez, T., Barger, M. M., Snyder, K. E., Richman, L. S., Linnenbrink-Garcia, L. (2015). A Pharmacology-Based Enrichment Program for Undergraduates Promotes Interest in Science. *Cbe-Life Sciences Education*, 14(4), 12. doi:10.1187/cbe.15-02-0043

Harrison, M., Dunbar, D., Ratmansky, L., Boyd, K., & Lopatto, D. (2011). Classroom-Based Science Research at the Introductory Level: Changes in Career Choices and Attitude. *Cbe-Life Sciences Education*, 10(3), 279-286. doi:10.1187/cbe.10-12-0151

Harvey, P. A., Wall, C., Luckey, S. W., Langer, S., & Leinwand, L. A. (2014). The Python Project: A Unique Model for Extending Research Opportunities to Undergraduate Students. *Cbe-Life Sciences Education*, 13(4), 698-710. doi:10.1187/cbe.14-05-0089

Joao, R., Ripoll, V., y Silva da Rosa, F. (2012). Estudio de las Publicaciones sobre Contabilidad de Gestión en Brasil y España. *Revista Contabilidad Financiera*, 24(61), 11-26.

Kerlinger, F.N. y Lee, H.B. (2002). *Investigación del comportamiento*. México: Mc Graw-Hill.

- Magaña, D.E., Vázquez, J.M. y Aguilar, N. (2013, abril). *Desarrollo de una escala para medir el interés en la formación temprana en investigación. Una muestra en estudiantes universitarios*. En memorias del XVII Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas (pp. 1-30), Guadalajara, Jalisco. UNIVA.
- Magaña, D.E., Aguilar, N., Pérez, M., Quijano, R. y Argüelles, L. (2014). Motivaciones y limitantes en la formación en investigación a través del programa de verano científico. Un estudio en una muestra de estudiantes universitarios. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*, 7(6), 103-120.
- Magaña, D.E., Aguilar, N., Argüelles, L. & Quijano, R. (2015). Titulación en la modalidad de tesis en el pregrado, programa de verano científico: evidencias de México. *Revista Global de Negocios*, 7(6), 103-120.
- Magaña, D.E., Aguilar, N., Vázquez, J.M. y Zetina, C. (2016, en prensa). Propiedades psicométricas de un instrumento para medir las condiciones percibidas para la formación científica en estudiantes de pregrado [en línea]. *Revista del Congreso Internacional de Docencia Universitaria*.
- Manzano, A. y Zamora, S. (2009). *Sistema de ecuaciones estructurales: una herramienta de investigación. Cuaderno técnico*. México: Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior.
- Martínez, R. (2005). *Psicometría: Teoría de los tests psicológicos y educativos*. (2daEd.) España: Editorial Síntesis S.A.
- Martínez, L. (2011). *Formación para la Innovación. El currículo ante las demandas de la nueva economía*. México: ANUIES.
- Millsbaugh, J. y Millenbah, K. (2004). Values and structure of research experiences for undergraduate wildlife students. *Wildlife Society Bulletin*, 32 (4), 1185-1194.
- Milton, Q.V. (2010). Confiabilidad y Coeficiente Alpha de Cronbach. *Revista de estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*. 12(2), 248-252. Recuperado de: <http://www.urbe.edu/publicaciones/telos/ediciones/pdf/vol-12-2/nota-2.PDF>
- Organización de Estados Iberoamericanos [OEI] (2008). *Metas 2021. La educación que queremos para las generaciones de los Bicentenarios*. Madrid.
- Patiño, R., Romero, A. y Giuliana, K. (2010). Características de los investigadores relacionados con programas de contaduría pública y con temáticas relacionadas. *Cuadernos de Contabilidad*. 11(28), 171-199.
- Rojas, M. (2010). La actitud estudiantil sobre la investigación en la universidad. *Investigación y Desarrollo*, 18(2), 370 – 389.
- Staub, N., Poxleitner, M., Braley, A., Smith, H., Pribbenow, H., Jaworski, L., Lopatto, D., & Anders, K. (2016). Scaling Up: Adapting a Phage-Hunting Course to Increase Participation of First-Year Students in Research. *Cbe-Life Sciences Education*, 15(1), 11. DOI:10.1187/cbe.15-10-0211.
- Towl, M., & Senior, C. (2010). Undergraduate research training and graduate recruitment. *Education + Training*, 52(4), 292-303. doi:10.1108/00400911011050963
- Universidad Juárez Autónoma de Tabasco [UJAT] (2011). *Reglamento de titulación de los planes y programas de estudio de licenciatura y técnico superior universitario*. Villahermosa, Tabasco, México: Autor.

Valero, G. y Patiño, R. (2012). Los grupos de investigación contable reconocidos por Colciencias. *Cuadernos de Contabilidad*, 13(32), 175-201.a

Wiegant, F., Scager, K. & Boonstra, J. (2011). An undergraduate course to bridge the gap between textbooks and scientific research. . *Cbe-Life Sciences Education*, 10(1), 83-94. DOI: 10.1187/cbe.10-08-0100.

Wiley, E. & Stover, N. (2014). Immediate dissemination of student discoveries to a model organism database enhances classroom-based research experiences. *Cbe-Life Sciences Education*, 13(1), 131-138. DOI: 10.1187/cbe.13-07-0140.

La toma de decisiones del gerente, una herramienta para la competitividad: Un estudio de caso en el sector autotransporte

CORTÉS, Yolanda*†, ESTRELLA-VELÁZQUEZ, Rafael, PÉREZ-BRAVO, Julia y ROJAS-MIRANDA, Cypatly

Universidad Autónoma de Querétaro. Río Moctezuma núm. 249, C.P.76806 San Juan del Río, Qro.

Recibido Marzo 28, 2016; Aceptado Mayo 28, 2016

Resumen

Objetivos General: Conocer si la toma de decisiones del gerente es una herramienta utilizada para hacer competitiva una empresa del sector autotransportes. Específico: Conocer cómo, dónde, cuándo y el porqué de la toma de decisiones el gerente en una empresa del sector autotransporte. Investigación aplicada, descriptiva con enfoque cualitativo. Descripción de la forma en la que una empresa del sector autotransporte se ha mantenido en el mercado a través de estrategias basadas en la toma de decisión, que la han colocado como una empresa competitiva a pesar de ser una compañía mediana.

Autotransporte, Diesel, Toma de decisiones

Abstract

Objectives General: To determine whether the decision of the manager is a tool used to make the company competitive trucking industry. Specific: To know how, where, when and why the decisions the manager in a company in the trucking sector. Applied, descriptive research with qualitative approach. Description of how a company's trucking sector has remained on the market through strategies based on decision-making, which have placed it as a competitive company despite being a medium-sized company.

Motor transport, Diesel, Decision-making

Citación: CORTÉS, Yolanda, ESTRELLA-VELÁZQUEZ, Rafael, PÉREZ-BRAVO, Julia y ROJAS-MIRANDA, Cypatly. La toma de decisiones del gerente, una herramienta para la competitividad: Un estudio de caso en el sector autotransporte. Revista Administración y Finanzas. 2016, 3-7: 49-56.

*Correspondencia del Autor: (correo electrónico: finanzasycobranzas@hotmail.com)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

Introducción

El sector autotransporte es vital para llevar los productos al consumidor y así satisfacer las necesidades de la sociedad. No es desconocido que las tarifas que oficialmente se manejan son por demás insuficientes para que este sector salga adelante, a tal grado que en los últimos 20 años incluso, los motores han cambiado y hoy en día podemos ver como la mayoría del transporte de carga que ubicamos en las autopistas son tractocamiones con doble remolque. Basta recordar en este último año las noticias que se escuchan sobre accidentes que se han presentado de estos tractocamiones e incluso se ha presentado iniciativa para que se evite este tránsito, considerando erróneamente que esta sería la solución, al problema que está ocasionando pérdidas humanas. Siendo que la situación de utilizar vehículo de mayor capacidad se ha debido en gran parte al rezago en el aumento de las tarifas y la más relevante, el aumento de la materia prima número uno para esta actividad, el diesel.

Este trabajo está efectuado con un enfoque cualitativo, ya que presenta la historia de vida de una empresa, así como algunas comparaciones relevantes entre la materia prima denominada diesel en comparación con la cuota por tonelada incluso con una antigüedad de 20 años atrás. Este sector cada que aumenta el diesel su situación económica se ubica en un rango de mayor precariedad y puede llegar algún día no muy lejano a presentarse un colapso.

Por este motivo es que se considera aprender cómo es que una empresa en este entorno tan cambiante y dentro del sector tan vulnerable ha podido mantenerse dentro de su mercado. Realizando un análisis de los precios del Diesel que es materia prima principal para este sector autotransporte, se presenta la siguiente tabla.

Año:	Precio	% incremento año anterior
01-08-2016	\$13.98	1.5
01-01-2016	\$13.77	-3.03
01-01-2015	\$14.20	11.54
01-01-2014	\$12.73	12.85
05-01-2013	\$11.28	10.80
14-01-2012	\$10.18	10.65
08-01-2011	\$ 9.20	11.65
01-01-2010	\$ 8.24	

Tabla 1 Precio de Diesel por Litro en México. *Fuente: Elaboración propia con información de la ANTP*

En el análisis de los precios y de los subsidios a las gasolinas y el diesel en México 2007-2013 Reyes (2013) presenta el registro del incremento constante para esta materia vital para el sector parte de este estudio y que en términos relativos al período con antelación citado el porcentaje de incremento fue del 106.46 % cifra por demás dañina para esta actividad. Incluso de 2014 a 2015 el aumento del mismo energético reflejó el 23.02% que se aleja del objetivo del Programa Nacional de Infraestructura 2014—2018 en cuanto a lograr precios competitivos. A menos que esta política aplique para el logro de precios competitivos hacia el exterior, porque claramente no aplica para el mercado interno.

En el año de 1969 se gastaba más en comida que en toda una jornada de trabajo como operador en recorrer territorio nacional por una jornada de 6:00 a.m. a 11:00 p.m. que era el recorrido que se hacía en viajes largos. (800 kms recorridos en esta jornada, el carro daba un rendimiento de 3 km. Por litro es decir 266.66 litros de diesel a un precio de se tiene actual de \$12.0517 se tendría un importe de \$3,213.78 lo que en la actualidad no se puede gastar un operador en comidas, ni con dos ayudantes).

El primer apartado contiene información relacionada con las variables diesel y la toma de decisiones.

Se continúa con lo relacionado a la metodología en la que se situó la investigación. Con esto se da paso a la etapa de los resultados, los cuales muestran el análisis descriptivo utilizando tablas para una mayor comprensión. Con esto se puede observar que se llega a la parte final del documento, las conclusiones.

Marco Teórico

De acuerdo con el Programa Nacional de infraestructura 2014-2018 el sector comunicaciones y transportes ha sido considerado como sector estratégico de la economía para lograr competitividad. Este programa menciona el objetivo planteado de transformar a México a través de ser un país que cuente con infraestructura suficiente y de calidad: un país que cada mexicano tenga la posibilidad de obtener una vivienda digna, donde cada familia tenga luz, agua, y acceso a servicios de salud y que estos sean de calidad; un país con una plataforma energética sólida, competitiva y productiva; donde la falta de transporte o caminos no sea un obstáculo para la movilidad de las personas ni de bienes o servicios. Precisamente en el punto 2. Sector Comunicaciones y Transporte el diagnóstico ahí vertido la importancia de contar con infraestructura de comunicaciones y transportes de calidad alineada a las necesidades de movilidad y de carga.

Sin embargo en el cúmulo de proyectos listados en el plan ninguno incluye uno que aplique para la modernización de los equipos de transporte de carga federal. Para el sector energético que ocupa el siguiente punto en el Plan Nacional de Infra-estructura 2014-2018, la meta IV. México próspero se pone de manifiesto que se trabajará en lo relacionado a lograr precios competitivos de combustibles como el gas natural y petrolíferos que demande México.

Pero los constantes aumentos de prolíferos se manifiestan como antónimos de esta meta. El actual mundo globalizado es el de la acción y de la elección, considerando entonces la interacción constante del individuo con su entorno y más aún si está dirigiendo una empresa. El individuo hace su elección considerando sus aspiraciones, valores, personalidad, propensión al riesgo, poder, ética, potencial para el disentimiento y sus sentimientos que asume con un punto de vista particular como un hecho motivante para la elección, entonces entre una serie de alternativas, la elección, su contenido, su resolución, están mediados por las necesidades de la propia individualidad e incluso su creatividad e ingenio. (Cohen, March y Olsen, 1972; Licker, 1976; Heller, 1977; Janis y Mann, 1977; Crozier y Friedberg 1990; Shultz y Luckmann, 1973; Ivancevicy, et al., 1997; Frank Harrison, 1999; Martín y Alvarez, 2000; Hayashi, 2006; Hammond, Keehey y Raiffa, 2006; Carrillo, 2007; De Bono, 2008; Aviño y Maella, 2010).

Para Hayasi (2006:189) el tipo de genio instintivo que permite a un gerente crear la mejor estrategia para tomar ventaja frente a los competidores, posiblemente requiera de cierta capacidad para detectar patrones de comportamiento, pudiendo presentarse incluso inconsciente.

Es necesario considerar que el instinto interviene en la toma de decisiones cuando los directivos se conducen en forma racional con métodos lógicos como el análisis de costo-beneficio. Este mismo autor considera que a mayor jerarquía organizacional de una persona, mejores deben ser sus instintos profesionales para la toma de decisiones.

Descripción del método

De acuerdo con el autor Hernández, et. al (2006) este trabajo puede considerarse como una investigación aplicada ya que parte consultas de leyes y reglamentación sobre el transporte y la toma de decisiones. Además, se sitúa en lo que Pardinós (2005:89) y Canales (2006: 219) denominaron investigación descriptiva, ya que describirá la forma en la que una empresa del sector del transporte ha avanzado durante su trayectoria, así como la descripción de lo que ha representado los aumentos de su materia prima principal y la cuota que se pagan por tonelada transportadas por lo anterior esta investigación se ajusta perfectamente a lo que se considera el enfoque cualitativo ya que trata de describir cualitativamente lo vivido en la empresa sin medir indicadores de alguna forma en grandes cantidades. (Balcazar, 2005).

Las técnicas que se utilizaron fueron la entrevista estructurada y semiestructurada, así como la observación directa e indirecta y visitas a la empresa. Las estrategias consistieron en un plan de acción y la toma de notas. Para el análisis y la validez del contenido fue a través de los expertos como lo establece (Rialp, 2002) a través del gerente de la empresa. Por tratarse del sector transportes y una empresa en particular, se considera un estudio de caso como lo plantea (Yin, 1984-1993).

Resultados

Análisis descriptivo

El comienzo de la empresa.

El inicio de la empresa lo marcaron las circunstancias laborales que se presentaron con el único trabajador de una microempresa dedicada al Servicio Público Federal de Carga en General, en el año de 1981.

Después de 13 años de conformarse y estando activa esta microempresa únicamente con el organigrama integrado por un solo chofer quien conducía un camión y el dueño del vehículo, desafortunadamente el dueño fallece.

Ante este acontecimiento, la esposa del dueño del vehículo tenía que liquidar al trabajador 13 años de servicio, efectivo que en ese momento no lo tenía, justificando ante la junta de conciliación que tendría que vender el camión para afrontar esta liquidación.

El trabajador al saber de esto, decide proponerle a la dueña que le venda el camión, a lo que la viuda acepta con la condición que se le liquide el importe total del camión sin considerar nada de la liquidación al trabajador y ella aceptaría la propuesta hecha por el operador.

Fue así como para adquirir el primer camión por el importe de \$450,000.00 se negoció en las siguientes modalidades: la primera parte estuvo conformada por \$90,000.00 en efectivo, en segundo término, la familia decide ofrecer a la dueña del camión un terreno como pago en especie por \$130,000.00 y la última parte se firmaron 10 pagarés \$23,000.00 a liquidarse mensualmente, firmando como aval una cuñada de la esposa de la familia.

Créditos Contratados

En el año 2000, un hijo otorga un préstamo sin intereses para poder adquirir una jaula, ya que se había decidido cambiar las unidades a tracto camines, dado que de esa forma se pretendía que el negocio fuera eso y no se continuara con pérdidas, incluso las tendencias iban hacia esta nueva forma de transporte.

El año 2003, estuvo marcado como un año muy difícil, al que incluso tuvo que recurrirse a créditos entre particulares a intereses muy elevados de incluso el 10% mensual. Esta clase de decisión es lo que los autores Janis y Mann (1997:55) llamaron recursos desesperados, y más en específico el incrementalismo y/o ciencia de salir al paso como sea.

Con fecha 18 de mayo, de 2009, se toma la decisión de solicitar a la caja popular Libertad un crédito denominado sistema empresarial de crédito a la nómina, el cual se suponía que se liquidaría el 18 de mayo de 2011, sin embargo, algunas complicaciones administrativas hicieron que no pudiera cumplirse con este plazo y se empezó a tener atraso con los pagos. Fue hasta el año 2015 cuando pudo liquidarse al cien por ciento este crédito.

El 9 de enero de 2012, se cuenta con un crédito a través del programa Soluciones Financieras del Estado de Querétaro SOFEQ por un importe de \$1,500,000.00 con la intención de pagar todos los pasivos existentes. Este crédito se respetó y terminó de pagarse en diciembre, 2015. Se menciona que este crédito estuvo otorgado a nombre de un hijo quien tiene una empresa diferente, y quien utilizaba su nombre como persona física dado que de presentar los estados financieros de la empresa en este año, se encontraban en pérdida prácticamente. Adicional que se tuvo que dejar en garantía dos escrituras de terrenos de otros dos hijos, de lo contrario no hubiera sido posible contar con este crédito.

En 2012 se realiza la adquisición a crédito de un terreno que conformará el patio de servicio de las unidades y el taller mecánico. En el año 2015 se solicita un nuevo crédito a SOFEQ por un importe de \$500,000.00

Primera Etapa: Conformación y aguante

1981	Inicio de la empresa. El organigrama incluía únicamente 2 puestos, el esposo (quien manejaba el camión) y la esposa (se encargaba del aspecto administrativo).
1986	Se hace una remodelación a la casa y se asigna un cuarto para conformar físicamente lo que fue y a la fecha sigue siendo la oficina administrativa.
1985	Dos de los hijos comienzan a estudiar contaduría y apoyan a la mamá en la cuestión administrativa, adicionalmente que se contrata a un contador para que lleve la contabilidad de manera fiscal.
1994	Una hija comienza a estudiar contabilidad y ahora ella es la que se integra a apoyar a la mamá en la cuestión administrativa, ya no así los dos hermanos. Esto duró hasta 1996.
1997	Se contrata a una trabajadora externa como secretaria
1998	Se contrata a un trabajador para el área de mantenimiento en la especialidad de hojalatería y pintura. Al mismo tiempo se asigna un terreno que se encuentra colindante con la propiedad donde vive la familia y funcionará como taller.
2000	Momento de cambio en formato de unidades. Se compra el primer tracto camión marca White. Se toma la decisión de vender 2 unidades de camión y un hijo da un crédito sin intereses para adquirir la jaula.
2003	Se tiene la necesidad de recurrir a créditos entre particulares a intereses muy caros (10%)
2009	Se solicita un crédito a una Caja de Ahorros a través de un sistema de crédito a nómina, se incluyó a los trabajadores, hijos, a toda la familia como trabajador porque el dinero fue para sanar las finanzas de la empresa que estaban por demás en una situación muy precaria. Se suponía que el término para liquidarse era de 2 años, sin embargo esta liquidación se terminó hasta 2015. Durante este período, se estuvieron pagando los intereses correspondientes.
2010	Diciembre el padre deja de trabajar como operador para apoyar en cuestiones administrativas y cuidado de la esposa.
2011	Fallece la esposa y se agudiza la intervención en la administración por parte de los hijos y padre, para ello ya en la empresa se encuentran 4 hijos y el padre dirigiéndola.

Tabla 2 Historia de conformación de la empresa. Fuente: *Elaboración propia con información del dueño de la empresa*

Segunda Etapa. Época de crecimiento: Nueva generación en la Administración

2011	Se toma decisión de hablar con el único cliente y se le ofrece transportar ahora sus productos de salvado, y gluten que también son derivados del maíz pero esta línea es para alimentos de engorda de ganado.
2012	El padre de familia en una entrevista con la dueña de un terreno cercano al del domicilio de la familia, sabe de la intención de la señora de venderle el terreno, a lo que extiende la negociación a sus dos hijos menores, conformándose la compra-venta en plazos.
2013	Se realiza compra de equipo nuevo (2 unidades). Incrementa la cartera de clientes a dos más. Se integra nuevo capital en especie un tracto camión para conformar una nueva empresa facturando a nombre de un hijo.
2015	Se divide el capital para que se comience a facturar a nombre de uno de los otros dos hijos, conformando así otra empresa. Se solicita por segunda vez un crédito a SOFEQ
2016	Se ha duplicado el otorgamiento de servicio a los clientes, actualmente se cuenta con 20 unidades y el organigrama de la empresa considerando que se están incubando dos de ellas y la empresa inicial. 20 unidades todas en tracto camión, una camioneta para mantenimiento. En julio de este año se comienza a acondicionar el área de patio de servicio de las unidades. En el organigrama se tiene en puestos administrativos 6 empleados, departamento de mantenimiento 11 empleados y 20 operadores de tracto camión.

Tabla 3 Historia de crecimiento de la empresa. Fuente: Elaboración propia con información del dueño de la empresa

Histórico de precio de diesel contra cuota por tonelada 1996

Fecha:	Precio del diesel:	Cuota por tonelada	Litros de Diesel en una cuota por ton.
02/ene.	\$1.495	\$74.75	50.00
07/feb.	1.5304	75.00	49.00
31/mzo.	1.5565	75.00	48.18
09/abr.	1.6434	75.00	45.63
10/may.	1.6695	75.00	44.92
30/jun.	1.6869	75.00	44.45
15/jul.	1.7000	84.00	49.41
31/ago.	1.7304	84.00	48.54
12/sep.	1.7478	84.00	48.05
10/oct.	1.7656	84.00	47.57
19/nov.	1.7913	84.00	46.89
26/dic.	1.9304	84.00	43.51

Tabla 4 Precio Diesel Vs. Cuota por tonelada 1996. Fuente: Elaboración propia con información del archivo de la empresa

Histórico de precio de diesel contra cuota por tonelada varios años

Fecha:	Precio del diesel:	Cuota por tonelada	Litros de Diesel en una cuota por ton.
01/ene/1995		\$65.00	
01/ene/1996	\$1.495	74.75	50.00
24/ago/2000		162.00	
13/mzo/2005		171.00	
02/abr/2006	5.76	178.00	30.90
01/01/2010	8.24		
08/01/2011	9.20		
14/01/2012	10.18	260.00	25.54
05/01/2013	11.28	270.00	23.93
01/01/2014	10.9741		
01/ene/2015	12.2413 ¹	283.92	23.19
19/sept/2015	12.2413	293.86	24.00
01/ene/2016	11.8706	370.00	31.16
01/ago/2016	12.0517	370.00	30.70

Tabla 5 Precio Diesel Vs. Cuota por tonelada varios años. Fuente: Elaboración propia con información del archivo de la empresa

¹Los precios fueron considerados de la página oficial de Petróleos Mexicanos. Indicadores petroleros. Precio al público de productos petrolíferos (pesos por litro) a los que se les desglosó el IVA correspondiente.

Conclusiones

La toma de decisiones del gerente ha sido la base de tomar riesgos que afortunadamente para esta empresa la han mantenido a flote.

La herramienta primordial de crecimiento que ha manejado, ha sido el crédito, a pesar de las adversidades en los requisitos solicitados, siempre ha tenido el apoyo por ser una empresa familiar de algún miembro de la familia incluso han llegado a proporcionar ellos esos créditos.

Las grandes dificultades a las que se enfrenta este sector son: El aumento en exceso de su materia prima principal, el diesel y un segundo las precarias tarifas que oficialmente existen en el país.

Las tarifas en los últimos años han disminuido a tal grado que presentan una diferencia menor del 50% que se tenía en comparación con el precio del diesel de hace 20 años.

Existe en México empresarios quienes adicionalmente podrían considerarse magos, gracias a la magia en la toma de decisiones que efectúan al sostener una empresa por tantos años a pesar de la adversidad económica que viven y el poco apoyo gubernamental real al que son sujetos.

Referencias

Asociación Nacional del Transporte Privado. Recuperado de <http://www.antp.org.mx/wp-content/uploads/2012/11/combustible-diesel-200520062007.gif>

Banco mundial. Recuperado de <http://datos.bancomundial.org/indicador/EP.PM.P.DESL.CD?end=2014&locations=AL&start=1998>

Canales, J. (2006) Metodología de la investigación social, Ediciones Lom, Chile, pag. 219

Crozier, J. y Friedberg, E. (1990) El actor y el sistema. Las restricciones de la acción colectiva. México: Alianza Editorial Mexicana pag. 112-117

De Bono, E. (2008). El pensamiento lateral práctico. España: Paidós Ibérica, S. A. pag. 27
Harrison, F. (1999) The managerial decision-making process. USA: Emerald Group Publishing Ltd. Edt. 5a.

Hayashi, A. (2006) Cuándo confiar en el instinto. La Toma de decisiones. Harvard Business Review, España: Ediciones Deusto. Pag. 189.

Hammond, J., Keeney, R y Raiffa, HJ. (2006) Canjes Equitativos. La Toma de decisiones Harvard Business Review, España: Ediciones Deusto. Pag. 23

Hernández, S. R., Fernández, C C. y Baptista, L.P. (2010) Metodología de la investigación, 4ª. Edición. México: Mc. Graw-Hill.

Heller, A. (2006) Sociología de la vida cotidiana México: Ediciones Península pag. 130
Hernández, R. Fernandez, C., Baptista, P. (2010) Metodología de la investigación. Mc. Graw Hill 5ta. Edición México pag. 5

Ivanceich, J., Peter, L. Steven, J. y Crosby, P. (1997). Gestión, Calidad y Competitividad México: Mc. Graw-Hill pag. 158-159.

Janis, L. y Mann, L. (1997) Decision Making. Usa: The Free Press p.55

Licker, R. y Licker J. (1976) New ways of managing conflicto. New York: McGraw-Hill pag. 284

CORTÉS, Yolanda, ESTRELLA-VELÁZQUEZ, Rafael, PÉREZ-BRAVO, Julia y ROJAS-MIRANDA, Cypatly. La toma de decisiones del gerente, una herramienta para la competitividad: Un estudio de caso en el sector autotransporte. Revista Administración y Finanzas. 2016

Lopez, E. (2012) Delitos en Particular. México: Editorial Porrúa. Pag. 8

Martín, L. y Álvarez, A. (enero-junio, 2000). Sesgos Cognoscitivos del Gerente: su influencia en la toma de decisiones. Revista Cuana de Salud Publica, 26 (1), pag. 5-11.

Pardinos, F. (2005) Metodologías y técnicas e investigaciones en Ciencias Sociales. Editorial Siglo XXI México, pag. 89

Programa Nacional de Infraestructura 2014-2018. D.O.F. 29/04/2014

Reyes (2013) Análisis de los precios y de los subsidios a las gasolinas y el diesel n México 2007-2013) LXII Legislatura Cámara de Diputados.

Robbins, S. y Coulter, M. (2005) Administración. México: Pearson 8va. Edición pag. 394. Schultz, A. y Luckmann, T. (1973). Las estructuras del mundo de la vida. USA: McGraw-Hill

Yin, R. (1993) Applications of case study research, Sage Publishing, newbury,Park, CA.
Yin, R. (1984) A guide to the qualitative research process: evidence for a small firm study, Qualitative Market Research; an International Journal, 2, (2) 59-70.

Propuesta de mejora para incrementar la calidad del servicio administrativo brindado a estudiantes en una Institución Pública de Educación Superior

ROMERO, Araceli*†, GASCA, Michael, HERNÁNDEZ, Lourdes y BENITEZ, Verónica

Universidad Autónoma del Estado de México. Facultad de Contaduría y Administración. Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli

Recibido Abril 07, 2016; Aceptado Junio 15, 2016

Resumen

Conocer el estado de calidad de servicios que los alumnos perciben, es un factor determinante para su permanencia en la institución, debido a que la atención que reciben los clientes por parte de las empresas de servicios es fundamental para que estos continúen requiriendo de sus servicios. Este estudio está enfocado a realizar propuestas de mejoras en el servicio administrativo que se ofrece en una institución pública y que, derivado del descontento de los alumnos por el servicio que se brinda, siendo que es conveniente para la universidad conocer la percepción de sus “clientes” o alumnos respecto a los servicios que les proporciona además de identificar el equipo y materiales que los alumnos requieren para mejorar la atención que se les manifiesta.

Calidad, instituciones, atención a clientes, plan de mejora

Abstract

The status of quality of services that the students perceive, is a factor for their stay in the institution, since the attention they receive customers by service companies is fundamental for these continue requiring their services. This study is focused to make proposals for improvements in the administrative service offered in a public institution and that derived from the discontent of pupils for the service provided, being that it is convenient for the University to know the perception of their 'clients' or students with respect to the services provided to them in addition to identifying the equipment and materials that students require to improve care that manifests them.

Quality, institutions, customer service, improvement plan

Citación: ROMERO, Araceli, GASCA, Michael, HERNÁNDEZ, Lourdes y BENITEZ, Verónica. Propuesta de mejora para incrementar la calidad del servicio administrativo brindado a estudiantes en una Institución Pública de Educación Superior. Revista Administración y Finanzas. 2016, 3-7: 57-66.

*Correspondencia del Autor: (correo electrónico: chelitos_2@hotmail.com)

† Researcher contributing first author.

Introducción

En la actualidad las escuelas privadas de educación superior ofrecen servicios de calidad, además de contar con planes de becas o financiamientos que hacen más accesible el ingreso de diferentes sectores de la población. Sin embargo, la educación pública cuenta con una amplia demanda de ingreso debido a bajas cuotas de inscripción comparadas con las colegiaturas de escuelas privadas.

La captación de alumnos en las universidades depende en cierto punto de la infraestructura y los equipos con los que cuentan.

La universidad pública en la que se realizó este estudio depende, para el proceso de captación, de visitas guiadas al campus por parte de alumnos de preparatoria, la permanencia de los alumnos en las carreras de ingeniería depende del uso de recursos con los que cuentan los laboratorios y salas de cómputo, sin embargo, el alumnado actual presenta descontento al contar con instalaciones y equipos no utilizados que son vitales para el aprendizaje en muchas de sus asignaturas, partiendo de este hecho, se ha descubierto que los alumnos presentan descontento en el servicio que brinda la institución.

Planteamiento del problema

En este trabajo se desarrollará una propuesta de plan de mejora de una universidad pública en el área de ingeniería.

Este estudio expone las áreas de oportunidad de la universidad respecto a la calidad de servicio que brinda a sus alumnos. La captación de alumnos en las universidades depende en cierto punto de la infraestructura y los equipos con los que cuentan.

La universidad en la que se realizará este estudio depende, para el proceso de captación, de visitas guiadas al campus por parte de alumnos de preparatoria, así mismo, la permanencia de los alumnos en las carreras de ingeniería depende en cierto grado, del uso de recursos con los que cuentan los laboratorios y salas de cómputo, sin embargo, el alumnado actual presenta descontento al contar con instalaciones y equipos no utilizados que son vitales para el aprendizaje en muchas de sus asignaturas, partiendo de este hecho, se ha descubierto que los alumnos presentan descontento en el servicio que brinda la institución.

Algunos problemas que tienen las instituciones para brindar calidad en el servicio son: la falta de claridad en conceptos de cultura y calidad de servicio, la poca inversión en mejorar la calidad de servicio que ofrecen, así como, estándares de calidad nulos, además de no considerar la calidad en el servicio como un factor competitivo frente a otras instituciones (García López, 2010).

Es por ello, que a través de esta problemática, surge la necesidad de realizar un estudio sobre la calidad de servicio brindado a los alumnos, así como obtener una propuesta de plan de mejora para el área de ingeniería.

Considerando el descontento de los alumnos sobre la calidad de servicio que perciben en la universidad donde se realiza este estudio, surge la siguiente interrogante:

¿Cómo se puede mejorar la calidad de servicio percibida por los alumnos y diseñar un plan de mejora tomando como muestra el área de ingeniería?

Objetivo General: Desarrollar un plan de mejora como herramienta de apoyo en el aumento de la calidad del servicio brindado a los alumnos de ingeniería en universidad pública.

Objetivos específicos:

- Documentar la calidad del servicio brindado a alumnos de ingeniería.
- Conocer las fortalezas y debilidades del servicio brindado en el área de ingeniería.
- Elaborar diagnóstico basado en los puntos definidos por un modelo de calidad de servicio
- Proponer el plan de mejora como herramienta de apoyo en el aumento de la calidad del servicio brindado a alumnos de ingeniería.

Servicios que ofrece la institución

La universidad tiene por objeto generar, estudiar, preservar, transmitir y extender el conocimiento universal y estar al servicio de la sociedad, a fin de contribuir al logro de nuevas y mejores formas de existencia y convivencia humana, y para promover una conciencia universal, humanista, nacional, libre, justa y democrática.

La universidad en la que se realiza el estudio cuenta con seis salas de cómputo para el uso de las licenciaturas que esta ofrece, una de las salas es denominada “sala de usuarios” en la que la comunidad estudiantil puede realizar impresiones, consultas web o redacción de tareas, el resto de las salas es para uso de desarrollo de prácticas y clases presenciales, se cuentan también con 3 aulas digitales, una sala de juicios orales y una cámara Gesell. La universidad cuenta con laboratorios de electrónica y física, interacción hombre máquina, desarrollo de software y redes computacionales con un horario de servicio de 7:00 a 17:00 horas.

Las licenciaturas se encuentran divididas en dos turnos, matutino y vespertino; en el turno matutino se imparten clases de las licenciaturas de Administración, Informática Administrativa e Ingeniería en Computación, en el turno vespertino se imparten clases de las licenciaturas de Contaduría, Psicología y Derecho, motivo por el cual el servicio a laboratorios tiene un horario predominantemente matutino.

Cada sala de cómputo cuenta en promedio con 37 equipos con acceso a internet, además de tener acceso a una red Wi-Fi en el campus. Se tienen dos encargados de salas de cómputo divididos en los turnos matutino y vespertino. El control de préstamo de equipos lo realiza el encargado de laboratorios. Los equipos con los que cuentan los laboratorios son: servidores, osciloscopios, multímetros, generadores de funciones, kits didácticos de física, brazos de robot, programadores de microprocesadores, routers, módems, fuentes de alimentación entre otros equipos de uso general para las licenciaturas en informática administrativa e ingeniería en computación. La universidad cuenta con servicio de enfermería en un horario de 9:00 a 16:00 horas.

Metodología de la investigación

Este estudio es de tipo no experimental, debido a que las variables no se manipulan de forma deliberada, ya que lo que se pretende, es la observación del fenómeno de estudio sin alterar para realizar el análisis del mismo. Por otra parte el fenómeno de estudio ya existe y no es creado por el investigador para su estudio. Es de tipo Transeccional o Transversal debido a que la recolección de información se realiza en un momento único y no en diferentes lapsos de tiempo, ya que para este estudio se analiza la opinión actual de los alumnos con respecto a los servicios que reciben por parte del área de ingeniería.

Es descriptivo, ya que con la medición del objeto de estudio se realizará una descripción de la situación actual del servicio brindado por el área de ingeniería hacia los alumnos. La muestra en esta investigación es de tipo no aleatoria, contemplando alumnos de la licenciatura en ingeniería de la institución.

Para la recolección de información se utilizó la herramienta SERVQUAL, la cual consiste de 22 ítems y 5 dimensiones orientadas a la evaluación de la calidad del servicio. Se utilizó la escala Likert considerando cinco puntos de selección, considerando como 5 completamente de acuerdo, 4 mayormente de acuerdo, 3 no contó con opinión, 2 pocas veces de acuerdo y 1 en desacuerdo.

La encuesta se realizó a los alumnos de ingeniería de la universidad del norte del Estado de México mediante el instrumento SERVQUAL a través de entrevistas directas. Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula establecida para una población finita:

$$n = \frac{NZ^2pq}{d^2(N-1)+Z^2pq} \quad (1)$$

Sustituyendo los datos en la fórmula se obtiene:

$$n = \frac{208(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(208 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 136$$

Por lo que la muestra de estudio fue de al menos 136 individuos, considerando una heterogeneidad del 50%, un error del 5% y un nivel de confianza del 95%. Se entrevistaron a 164 individuos de la población de un total de 208.

El modelo SERVQUAL o PZB por las iniciales de los autores, surge del estudio realizado por Zeitham, Parasuraman y Berry, en el que se demuestra que los principios de calidad de manufactura no son aplicables al área de servicios. En (Velázquez Rodríguez, 2014) se menciona que existen tres indicadores para el desarrollo del modelo SERVQUAL, que son: Expectativa, necesidades y satisfacción. Para el estudio de la calidad con el modelo SERVQUAL los factores que influyen en las expectativas de los clientes de una organización pueden ser (Lascurain Gutiérrez, 2012):

- La opinión que los usuarios comentan a otras personas.
- Necesidades personales de los clientes.
- Experiencias que se han tenido con el uso de un servicio.
- Comunicación externa de los proveedores de servicio (anuncios, difusión, etc.).

El modelo SERVQUAL propone brechas que representan las diferencias entre los aspectos de un servicio, necesidades de clientes, experiencia del servicio y percepciones de los empleados hacia los requerimientos del cliente (Gabriel Weil, 2003). Las brechas o discrepancias entre la percepción y expectativa que propone el modelo SERVQUAL para el análisis de la calidad son (Lobos Williamson & Sepúlveda Mora, 2009):

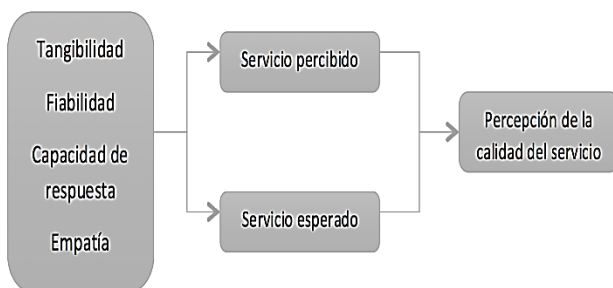
- Brecha 1: Evaluación de los directivos sobre las expectativas de los clientes, con la finalidad de que los directivos sepan lo que el cliente espera de los servicios que ofrece la organización, para evitar malas decisiones.
- Brecha 2: Percepción del cliente de las normas y procedimientos por parte de los directivos y personal de la organización.

- Brecha 3: La diferencia entre las normas del servicio y el servicio prestado, es decir, la diferencia entre lo que las normas establecen en el servicio y lo que el cliente realmente necesita.
- Brecha 4: La comunicación externa hacia los clientes, es decir, las promesas que hace la organización a través de propaganda o medios de comunicación, lo cual afecta las expectativas que el cliente tiene.
- Brecha 5: Diferencia entre las expectativas del cliente antes de recibir el servicio y la percepción después de recibir el servicio, esta brecha es el resultado del efecto de las anteriores.

La evaluación de las brechas se realiza mediante la comparación de expectativas y percepciones del cliente, calculando las respectivas medias para las afirmaciones.

Se calculan las desviaciones típicas de cada caso para comprobar que los valores de las medias sean representativos para el conjunto de cuestionarios evaluados (García López, 2010).

La figura 1 muestra la relación de las dimensiones del modelo SERVQUAL entre las expectativas y las percepciones del servicio al cliente para la evaluación de la calidad del servicio.



Fuente: (Duque Oliva & Chaparro Pinzón, 2012).

Figura 1 Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL es una herramienta que ayuda a conocer las opiniones de los clientes respecto a las cualidades de un servicio, la utilidad de este modelo ayuda a conocer los siguientes aspectos del servicio: (García López, 2010)

- Calificación global de la calidad del establecimiento.
- Lo que los clientes esperan de la organización.
- Lo que los clientes perciben.
- Las brechas de insatisfacción específicas.
- El orden de los vacíos de calidad.

El modelo SERVQUAL es una herramienta que ayuda a conocer las opiniones de los clientes respecto a las cualidades de un servicio, la utilidad de este modelo ayuda a conocer los siguientes aspectos del servicio: (García López, 2010)

- Calificación global de la calidad del establecimiento.
- Lo que los clientes esperan de la organización.
- Lo que los clientes perciben.
- Las brechas de insatisfacción específicas.
- El orden de los vacíos de calidad.

La creación del modelo SERVQUAL paso por diferentes etapas, en sus inicios, este modelo contaba con 10 dimensiones con un total de 97 ítems o enunciados, estudios posteriores redujeron la cantidad de dimensiones a 7, con un total de 34 ítems, el instrumento actual cuenta con 5 dimensiones y 22 ítems (Duque Oliva & Chaparro Pinzón, 2012). Las preguntas de éste modelo están redactadas de forma general, por lo que es necesario adaptar los enunciados a las características específicas de la empresa u organización (García López, 2010). Las dimensiones se encuentran categorizadas de la siguiente manera:

1. Elementos Tangibles: Instalaciones físicas, equipo utilizado y apariencia de los empleados.
2. Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de forma confiable y precisa.
3. Capacidad de respuesta: Habilidad de los empleados para ayudar a los clientes de forma rápida y resolver problemas de servicio.
4. Seguridad: Conocimiento de los empleados del servicio brindado, así como inspirar confianza.
5. Empatía: Atención personalizada e individualizada que la empresa proporciona a los clientes.

Análisis general de las dimensiones del modelo SERVQUAL

En el análisis general de los resultados obtenidos del instrumento aplicado a los alumnos de ingeniería (Tabla 1) se tiene que la calificación con mayor incidencia o moda brindada por el personal del área de ingeniería en cada dimensión oscila entre 3 y 4 correspondiente a que no cuentan con opinión y que están completamente de acuerdo con el servicio respectivamente.

La asimetría de los datos muestran, al igual que la mediana, que los alumnos presentan una opinión positiva con el servicio que reciben por parte del área de ingeniería, al presentar valores de mediana mayores a 3 y valores de asimetría negativos que ubican la opinión del alumnado positiva pero sin llegar a percibir un servicio excelente.

Las dimensiones con mejor opinión por parte de los alumnos son Fiabilidad y Seguridad al presentar mejores calificaciones en las encuestas expresado por la moda y mediana, así como una asimetría más negativa que el resto de las dimensiones.

La dimensión con menor calificación es Elementos Tangibles, al presentar una asimetría con tendencia a la media y un valor de percentiles inferior al resto de las dimensiones; los encuestados presentan una actitud positiva hacia estas dimensiones al obtener calificaciones de media, mediana y moda que se encuentran por arriba del puntaje medio de la encuesta, sin embargo son los rubros mas débiles en el servicio prestado a la comunidad estudiantil.

	Elementos Tangibles (Instalaciones físicas, equipo utilizado y apariencia de los empleados)	Fiabilidad (Habilidad para realizar el servicio de forma confiable y precisa)	Capacidad de Respuesta (Habilidad de los empleados para ayudar a los clientes de forma rápida y resolver problemas de servicio)	Seguridad (Conocimiento de los empleados del servicio brindado, así como inspirar confianza)	Empatía (Atención personalizada e individualizada que la empresa proporciona a los clientes.)	
Media	3,4009	3,6037	3,4802	3,7607	3,4768	
Mediana	3,5000	3,6000	3,5000	3,7500	3,4000	
Moda	3,50	4,00	3,50*	3,75	3,40	
Desv. tip.	,68318	,69652	,75331	,81509	,77646	
Varianza	,467	,485	,567	,664	,603	
Asimetría	-,159	-,595	-,103	-,677	-,209	
Percentiles	25	2,8125	3,2000	3,0000	3,2500	3,0000
	50	3,5000	3,6000	3,5000	3,7500	3,4000
	75	3,7500	4,0000	4,0000	4,5000	4,0000

Tabla 1 Valores estadísticos de las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL

Obtención del Índice de Satisfacción del Cliente (ISC). Para la obtención del ISC se tomaron en cuenta los valores medios de las pruebas en cada categoría y se obtuvo que la dimensión con un valor promedio más alto fuera la seguridad (Gráfico 1):

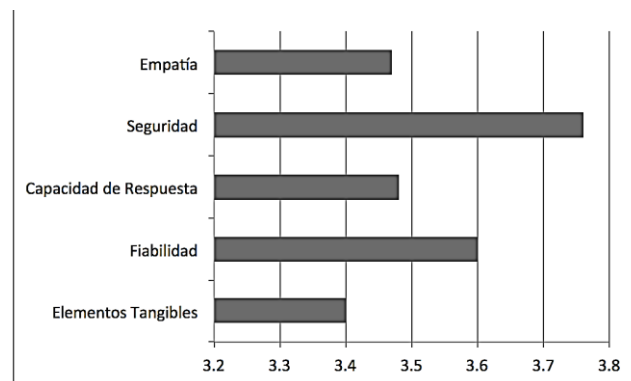


Gráfico 1 Comparación de valores medios de las cinco dimensiones

Para obtener el porcentaje de satisfacción se determinó que de acuerdo al rango de la escala Likert (0 a 5) el valor más alto, es decir 5, es considerado como un nivel de satisfacción de 100%, en la tabla 2 se muestra que la dimensión de Elementos tangibles tuvo el nivel de satisfacción más bajo con 68% y la dimensión de Seguridad obtuvo el porcentaje más alto con un 75.2%. El porcentaje de satisfacción del servicio recibido fue de 70.84.

Dimensión	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía	Total
Promedio	3.4	3.6	3.48	3.76	3.47	3.542
Porcentaje	68	72	69.6	75.2	69.4	70.84

Tabla 2 Porcentaje de satisfacción

En la tabla 3 se observa que las percepciones en todas las dimensiones se encuentran por debajo de las expectativas en la obtención del ISC en el que el valor debe de ser cercano a cero para asegurar que el cliente está satisfecho con el servicio, la dimensión con el valor más lejano a cero fue Elementos Tangibles, considerándola como la dimensión que presenta mayor insatisfacción por parte del alumnado.

Dimensión	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía	
Expectativa	5	5	5	5	5	
Percepción	3.4	3.6	3.48	3.76	3.47	
ISC	-1.6	-1.4	-1.52	-1.24	-1.53	
ISC Total						-1.458

Tabla 3 Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)

El porcentaje obtenido y el ISC confirman los resultados del análisis estadístico de las dimensiones realizado anteriormente, en el que la dimensión con mejor opinión por parte de los alumnos es Seguridad y la que presentó una calificación menor fue Elementos Tangibles.

Resultados

La dimensión que obtuvo una menor calificación es “Elementos Tangibles” con un porcentaje de satisfacción de 68% y la que obtuvo una mejor calificación fue “Seguridad” con una evaluación de 75.2%, cabe mencionar que el servicio brindado por el área de ingeniería no tuvo una evaluación que lo califique como ineficiente o malo, sino que es considerado como aceptable al encontrarse por arriba de la media, sin embargo no es un servicio que se considere como excelente por parte de los alumnos y presenta áreas de oportunidad.

- **Elementos Tangibles.** Esta dimensión es la que obtuvo la menor calificación, dentro de los ítems que la conforman el que obtuvo la calificación más baja fue “El material asociado con el servicio es visualmente atractivo”, uno de los factores que puede influir en este ítem es que no existen formatos establecidos para los comunicados a los alumnos y los folletos, además de que el medio de comunicación o información más común es de forma verbal. Otro factor que pudo influir en la calificación de esta dimensión es que el equipo que utilizan los alumnos para realizar prácticas y proyectos no es en su mayoría moderno.
- **Fiabilidad.** Esta dimensión se encuentra en el segundo lugar de las mejor evaluadas, el ítem con la calificación más baja es “Se pone énfasis en registros exentos de errores” derivado de que el registro de acceso a laboratorios y salas de computo es realizado por los alumnos, así como el registro de los equipos que solicitan para la elaboración de prácticas, lo que en ocasiones se presentan equivocaciones en el registro de formatos de solicitud.

- Capacidad de Respuesta. La calificación que obtuvo esta dimensión no es la más baja, pero se encuentra cerca de la mitad de la escala de Likert, con lo que estaría calificado con un valor cercano al 50% de satisfacción. El ítem con menor calificación fue “Siempre hay una persona dispuesta a ayudar o resolver dudas”.

El horario del encargado de laboratorios es limitado al turno matutino, por lo que, los alumnos que tienen actividades extra clase en el turno vespertino, no cuentan con una persona que les brinde servicio en el laboratorio así que otra persona se encarga de la recepción del material y otras actividades.

Algunas inquietudes de los alumnos que afectaron en la evaluación de esta dimensión son que los encargados del área de ingeniería no están dispuestos a ayudar y que el servicio no es rápido, debido a que a los encargados se les encomiendan actividades que no son parte de su puesto por parte de la dirección y subdirección.

- Seguridad. Esta fue la dimensión con la mejor calificación por parte de los alumnos sin llegar a la excelencia, ya que los encargados del área de ingeniería tienen una relación cordial con los estudiantes.

El ítem peor evaluado fue “Los encargados del área tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas” debido a que desconocen el funcionamiento de algunos de los equipos que tienen los laboratorios.

- Empatía. El ítem en esta dimensión con la calificación más baja fue “Se le proporciona atención individualizada”, ya que por la cantidad solicitantes es difícil de cumplir.

Un aspecto interesante a considerar es que el ítem “El área de ingeniería tiene horarios de atención adecuados” no obtuvo la calificación más baja a pesar de presentar descontento de los alumnos por el horario del encargado de laboratorios, lo cual pudo compensarse por el horario del encargado de salas de cómputo que si cuenta con dos turnos y los alumnos de ingeniería hacen uso de estas salas para la elaboración de prácticas del área de programación.

Plan de mejora

A continuación se estructurará el plan de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis de los datos de la encuesta realizada a los alumnos de ingeniería a través del modelo SERVQUAL.

Objetivo del plan de mejora.

Incrementar el índice de satisfacción de los alumnos respecto al servicio brindado por el área de ingeniería en un 10%.

Acciones de solución.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio realizado en este trabajo se proponen las siguientes acciones:

- 1) Elementos tangibles.
 - a) Se propone la estandarización de los formatos de comunicados de información a alumnos referentes al área de ingeniería.
 - b) Realizar el préstamo a alumnos de equipo moderno que se encuentra guardado en la bodega del laboratorio debido a que se espera que el equipo viejo ya no funcione.

2) Fiabilidad.

a) Se propone la implementación de un programa informático para el registro de petición de material y salas mediante código de barras (el área de ingeniería cuenta con lector de código de barras que no está en uso). El diseño del programa informático puede ser realizado por los alumnos de ingeniería en supervisión los profesores del área de programación.

3) Capacidad de respuesta.

a) No asignar a los encargados del área de ingeniería actividades que se encuentre fuera de sus responsabilidades para no limitar el tiempo de servicio que ofrecen a los alumnos.

4) Seguridad.

a) Capacitar a los encargados del área de ingeniería sobre el uso de equipos y materiales con el que están equipados los laboratorios y salas de cómputo para responder a posibles inquietudes sobre el funcionamiento de algún equipo.

b) Equipar los botiquines que se encuentran en los laboratorios, ya que algunos se encuentran casi vacíos.

5) Empatía.

a) Ajustar el horario de servicio de laboratorios para cumplir con la demanda de los alumnos o ampliar el horario de servicio a dos turnos (matutino y vespertino).

b) Ofertar la realización de servicio social de alumnos en el área de ingeniería para incrementar el personal y poder brindar atención personalizada.

Recursos.

Los recursos necesarios para la implementación del plan de mejora son:

- Alumnos que realicen el diseño de un programa informático que realice el registro de uso de material y salas.
- Docentes del área de informática que asesoren a los alumnos en el diseño del programa de registro de uso de material y salas.
- Gestión de recursos para el equipamiento de los botiquines que se encuentran en los laboratorios a través de la asesoría de la enfermera del instituto.
- Estandarización de formatos para los folletos y comunicados mediante la participación de los encargados del área de ingeniería y coordinación de ingeniería.
- Alumnos de ingeniería que presten su servicio social en los laboratorios y salas de cómputo.

Proceso de implantación del plan de mejora

El proceso de implantación del plan de mejora se realizara mediante las siguientes etapas:

- Presentación del plan de mejora a la Dirección y Subdirección académica.
- Aprobación del plan por parte de la Subdirección académica y coordinación de ingeniería.
- Implantación del plan supervisado por la coordinación de ingeniería.
- Seguimiento del plan de mejora bajo la supervisión de los encargados de coordinación y área de ingeniería.

Responsables de implantación y seguimiento

Para la implantación del plan de mejora se requiere la participación de la dirección y subdirección académica que aprueben la puesta en marcha del mismo, así como el apoyo de la coordinación de ingeniería que realice la invitación de participación a docentes y alumnos.

El seguimiento se realizara a través de la coordinación y los encargados del área de ingeniería.

Para la evaluación del plan se realizará la encuesta SERVQUAL después de seis meses para comprobar si la opinión de los estudiantes ha cambiado respecto al servicio brindado por el área de ingeniería.

Conclusiones

El servicio que ofrece el área de ingeniería a los alumnos de la universidad en la que se realizó el estudio, en general no obtuvo resultados negativos, por lo que, la percepción que se tiene del mismo no es mala al obtener un porcentaje de satisfacción de 70.84, que se encuentra por arriba de la media, calificándolo como un servicio aceptable.

La aplicación del modelo SERVQUAL para la obtención del nivel de satisfacción de los alumnos de ingeniería es adecuada, ya que se realizó la recolección de datos sin interferir con las actividades académicas y se identificaron las áreas de oportunidad del servicio brindado por parte de los encargados del área de ingeniería.

De los resultados obtenidos se concluye que los alumnos consideran que los materiales ocupados en el servicio no son adecuados, debido a que la dimensión de Elementos Tangibles obtuvo la menor evaluación, sin embargo cabe resaltar que no están inconformes con el servicio que ofrece el personal que labora en el área de ingeniería, considerándolo como aceptable.

Se cumplió el objetivo de este trabajo al evaluar la calidad de servicio que brinda el área de ingeniería y realizar un plan de mejora que sirva de apoyo en la toma de decisiones respecto al incremento de la calidad de servicio percibida por los alumnos de ingeniería.

Referencias

Duque Oliva, E., & Chaparro Pinzón, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 10(16), 159-192.

García López, D. (2010). La administración del cambio organizacional en el sistema de gestión de la calidad de la agencia aduanal grupo EI en comercio exterior S. de R.L de C.V (Maestría). Instituto Politécnico Nacional, Sección de Estudios de Posgrado e Investigación.

González Martínez, J., & García García, J. (2015). Evaluación de la satisfacción educativa de médicos residentes. *Cirugía Y Cirujanos*, 79(2), 156-167.

Lascurain Gutiérrez, I. (2012). Diagnóstico y propuesta de mejora de la calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida (Maestría). Universidad Iberoamericana.

Lobos Williamson, C., & Sepúlveda Mora, M. (2009). Construcción de una medición de Calidad del Servicio de la telefonía móvil en Chile. Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios.

Weil, Gabriel A. (2003). Medición de la calidad de los servicios. Maestría. Universidad del CEMA.

Sistema de información como apoyo al departamento de control escolar en una institución de educación básica secundaria

CORTES-MORALES, Griselda*†, VAZQUEZ-DE LOS SANTOS, Laura Cristina, VALDEZ-MENCHACA, Alicia Guadalupe y RIVAS-ABREGO, Angélica María

Universidad Autónoma de Coahuila. Barranquilla s/n, Col. Guadalupe C.P. 25750 Monclova, Coahuila

Recibido Enero 19, 2016; Aceptado Junio 14, 2016

Resumen

En la actualidad los sistemas de información logran importantes mejoras automatizando los procesos operativos en las organizaciones y suministrando la información necesaria para la toma de decisiones. El objetivo de este artículo es presentar el proyecto dirigido a hacer mejoras al departamento de control escolar en una secundaria técnica pública del estado de Coahuila. Se desarrolló un sistema de información, que será de apoyo administrativo al departamento de control escolar, facilitando el almacenamiento y manejo de la información, ofreciendo rapidez y seguridad. Actualmente se trabaja de forma manual con formatos en Word y Excel, es necesario emigrar a otros entornos que permitan automatizar las actividades. El sistema se programó en Microsoft Visual Studio 2008. Se diseñó la base de datos en SQL Server Management Studio 2008. Como parte de los resultados se obtienen las consultas y reportes requeridos por los usuarios del departamento de control escolar. Lo anterior permitirá a los directivos de la institución dar un seguimiento adecuado a los alumnos y tomar las acciones necesarias para cumplir con sus objetivos.

Sistema de información, metodología de desarrollo

Abstract

Today information systems achieve significant improvements by automating operational processes in organizations and providing the necessary information for decision-making. The objective of this article is to present the project to make improvements to the department of control in a public school secondary technical state of Coahuila. An information system, which will be administrative support to the department of school control was developed, facilitating storage and information management, providing speed and security. Currently working manually with Excel and Word formats, you need to migrate to other environments to automate activities. The system was programmed in Microsoft Visual Studio 2008 database in SQL Server Management Studio 2008 was designed. As part of the consultation results and reports required by the school department users control is obtained. This will allow the management of the institution to adequately monitor the students and take steps to meet its objectives actions.

Information system, development methodology

Citación: CORTES-MORALES, Griselda, VAZQUEZ-DE LOS SANTOS, Laura Cristina, VALDEZ-MENCHACA, Alicia Guadalupe y RIVAS-ABREGO, Angélica María. Sistema de información como apoyo al departamento de control escolar en una institución de educación básica secundaria. Revista Administración y Finanzas. 2016, 3-7: 67-72.

*Correspondencia del Autor: (correo electrónico: griselda.cortes.morales@uade.edu.mx)

†Investigador contribuyendo como primer autor.

Introduction

Los sistemas de información en la actualidad son utilizados en todas las organizaciones, debido a su utilidad para almacenar, procesar y distribuir la información, así como para apoyar a la toma de decisiones.

El objetivo del presente trabajo es presentar el proyecto realizado para hacer mejoras al departamento de control escolar de una institución educativa de nivel básico secundaria.

Actualmente la secundaria pública no cuenta con sistema de información que automatice los procesos internos que se realizan en el departamento de control escolar. Este departamento genera reportes de evaluaciones y boleta de calificaciones por bimestre de forma interna a través de un archivo en Microsoft Excel haciendo vínculo con Microsoft Word, al trabajar la información de esta manera se presentan los siguientes problemas:

- No es posible tener las materias cargadas con el nombre actual, solo usan siglas lo que ocasiona confusión en el personal de control escolar.
- No es posible generar el promedio en forma correcta, se realiza en forma manual.
- No se puede obtener promedios parciales por bimestre.
- La captura de la información es muy tediosa y lenta.
- Se carece de cómo obtener los mejores promedios por grado académico y por grupo, esto actualmente se realiza en forma manual.

Es necesario desarrollar un sistema de información, para poder gestionar de manera óptima la información en el proceso de control escolar de la institución. Con el desarrollo del sistema se facilitará el almacenamiento y manejo de información.

Se podrá modificar cualquier dato de un alumno, generar una boleta de calificaciones impresa y ser entregada a los padres de familia o al alumno en caso de ser solicitada, de forma rápida y efectiva, además se podrán realizar consultas y obtener diversos reportes por grado, sección y ciclo escolar. El sistema tendrá las principales características de la información, como la integridad, la disponibilidad y la confidencialidad. En la primera parte del documento se muestra una introducción, posteriormente fundamentos teóricos, desarrollo del sistema, resultados y finalmente las conclusiones.

Fundamentos teóricos

Según Andreu, Ricart y Valor (1996, citado en Lapedra, Devece y Guiral, 2011) un sistema de información se define como:

El conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo con las necesidades de una empresa, recopila, elabora y distribuye la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes, apoyando, al menos en parte, los procesos de toma de decisiones necesarios para desempeñar las funciones de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia. Laudon y Laudon (2012) definen un sistema de información como un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan, procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización. Los autores Whitten, Bentley y Dittman (2004, citado en Fernandez, 2006) describen un sistema de información como “un conjunto de personas, datos, procesos y tecnología de la información que interactúan para recoger, procesar, almacenar y proveer la información necesaria para el correcto funcionamiento de la organización”.

Existen diferentes metodologías para el desarrollo de sistemas. A continuación, se describe una de las metodologías para el desarrollo de un sistema de información.

Según Kendall y Kendall (1997, citado en Fernández, 2006) exponen que el desarrollo de un sistema de información es un enfoque de siete fases. Es relevante mencionar que distintas actividades pueden realizarse en forma simultánea e incluso pueden repetirse. Las fases, así como las actividades no deben considerarse un proceso lineal, tampoco se deben realizar las actividades y las fases en forma independiente la metodología que propone Kendall es la siguiente:

La fase de identificación del problema, oportunidades y objetivos, siendo esta la más crítica. La fase de determinación de requerimientos de información, donde el analista debe comprender qué información necesitan los usuarios para realizar sus actividades. Para esto es necesario la intervención de los usuarios finales del sistema.

La fase de análisis de las necesidades del sistema tiene como objetivo identificar y entender en forma clara todos los flujos de datos relacionados con las funciones de la organización. A partir de esto se identifican todos los datos que el sistema debe almacenar y con los que tendrá que trabajar.

La fase de diseño del sistema recomendado tiene como objetivo acotar el alcance del sistema y los objetivos del nuevo sistema de acuerdo a las recomendaciones del analista. En la fase del desarrollo del sistema el analista realiza el diseño de entradas, salidas, operaciones internas que debe realizar el sistema, diseño de la base de datos, la interfaz entre el sistema de información y los usuarios, así como procedimientos de control y respaldo al sistema para su protección a fallos.

En la fase de documentación y desarrollo del software, los programadores desarrollan el sistema informático, de acuerdo al diseño lógico que se les proporciona. Además, deben desarrollar el manual de ayuda para el usuario y la documentación del proyecto.

Metodología

En la figura 1 se describe el proceso realizado para elaborar el sistema. Primero se realizó el análisis de requerimientos, mediante el levantamiento de requisitos, utilizando técnicas como entrevistas y reuniones de trabajo, para lograr entender las necesidades y requerimientos que tiene el usuario final, respecto al software que necesita.

Posteriormente se diseñó el diagrama entidad-relación, enseguida se procedió a seleccionar el lenguaje de programación y el sistema manejador de base de datos para desarrollar dicha aplicación, dando como resultado el sistema una serie de reportes de tal manera que permita apoyar la toma de decisiones del personal administrativo de la institución.

El sistema se programó en Microsoft Visual Studio 2008. Se diseñó la base de datos en SQL Server Management Studio 2008, contemplando sus tablas con sus respectivas relaciones y se enlazaron a Visual Basic y Microsoft Excel para construir las interfaces del sistema y generar los reportes correspondientes.



Figura 1 Proceso de desarrollo de la aplicación *Fuente: Elaboración propia*

En la figura 2 se presenta el diagrama relacional, el cual muestra las relaciones entre las tablas de la Base de Datos. Entre las principales características y funciones de la aplicación se citan las siguientes:

- Se asegura la confidencialidad de la información a través del password asignado a los responsables autorizados de acceder al sistema.
- La mayor parte de la interacción entre los responsables del manejo del sistema, se centra al inicio del ciclo escolar en dar de alta a los alumnos de nuevo ingreso, asignar a los maestros las materias y grupos correspondientes que atenderán, previamente aprobados por el director de la institución educativa., como responsable del proceso.
- La funcionalidad central del sistema de información es la generación de reportes, así como la actualización de datos como las calificaciones obtenidas por los alumnos y el número de faltas por periodo de evaluación.
- Para el uso de la información almacenada por la aplicación, se cuenta con el módulo de generación de reportes conforme a las tareas que realiza el sistema.

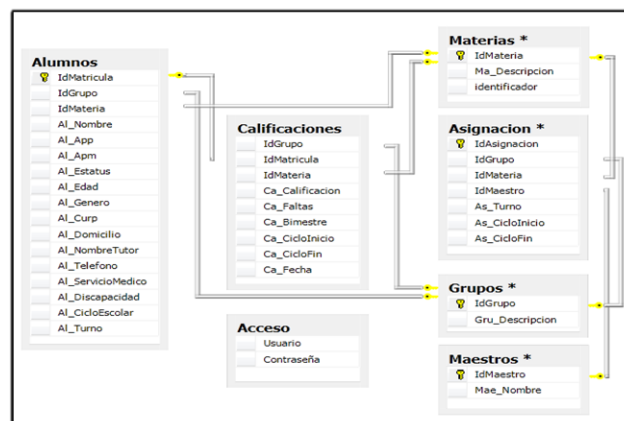


Figura 2 Diagrama relacional "Bd Secundaria". *Fuente: Elaboración propia*

Resultados

La aplicación fue desarrollada para mantenerla instalada en varias computadoras, la cual estará disponible para los usuarios del departamento de control escolar, con las medidas de seguridad requeridas para ser accesible por los responsables del departamento.

Es importante destacar que el desarrollo del sistema de control escolar está concluido. Actualmente se encuentra en la etapa de implementación, en esta fase se han realizado las pruebas y evaluaciones correspondientes con información de varios grupos de la institución. Se tiene un plan de trabajo para la capacitación de los usuarios que manejarán el sistema. Se desarrolló la documentación del sistema considerando el manual técnico y el manual para el usuario.

A continuación, se muestran algunas pantallas relevantes del sistema:

En la figura 3 se muestra que para ingresar al sistema el usuario tendrá que introducir un nombre de usuario y una contraseña. Es importante mencionar que se tendrán tres tipos de usuarios (secretarías, control escolar y director) con sus respectivos privilegios.

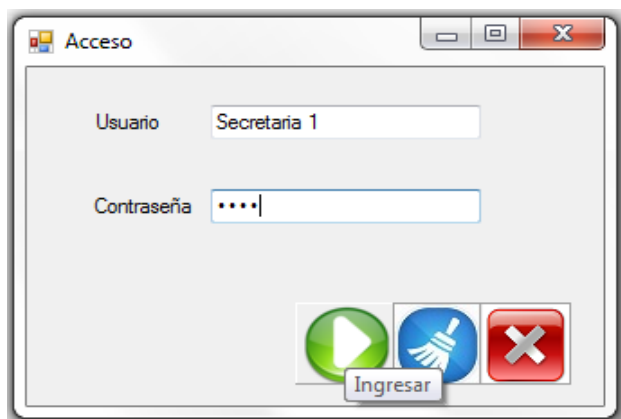


Figura 3 Pantalla de acceso. Fuente: Elaboración propia

En la figura 4 se presenta la pantalla de menú general del sistema, donde los usuarios podrán seleccionar la opción que necesiten, ya sea alumnos, grupos, materias, maestros, captura de calificaciones, acceso y generar reportes.

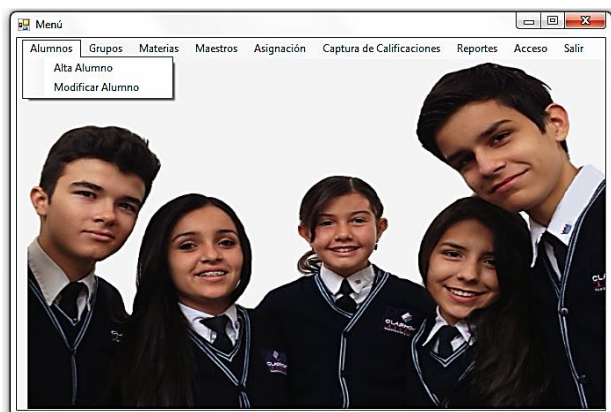


Figura 4 Pantalla principal del sistema. Fuente: Elaboración propia

Para realizar la consulta de algún alumno en la figura 5 se muestra como los usuarios podrán realizar la búsqueda de un alumno.



Figura 5 Consulta de alumnos. Fuente: Elaboración propia

En la figura 6 se muestra la pantalla del menú de reportes. En este caso el usuario podrá generar diferentes tipos de reportes como reportes de evaluación por grupo y ciclo escolar, boleta de calificaciones, reporte de alumnos en este se presentan los datos personales de los alumnos y reporte de promedio final por grupo donde se presenta el promedio obtenido por los alumnos de mayor a menor.

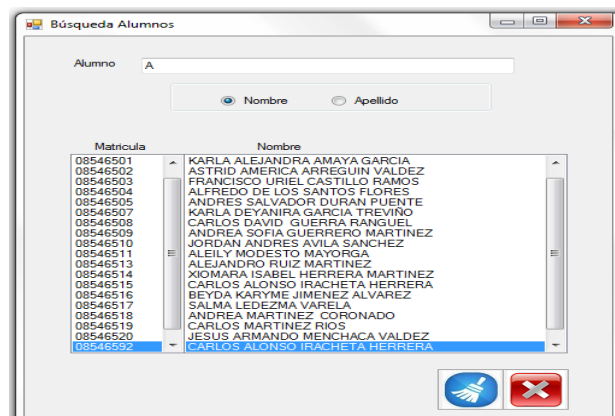


Figura 6 Menu de reportes. Fuente: Elaboración propia

La figura 7 se muestra el reporte de evaluaciones, como se observa proporciona información por grupo como el promedio por materia, el total de aprobados y el total de reprobados. Por alumno muestra el promedio y el número de faltas.

REPORTE DE EVALUACIONES

1er GRADO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA CICLO ESCOLAR: 2015-2016

DATOS DE LA ESCUELA

HAROLD R. PAPE
NOMBRE DE LA ESCUELA

IG **VESPERTINO** **I**

GRUPO TURNO EMBAJADOR

MATERIA	NOMBRE	TALLER	BOLETA DE CALIFICACIONES					Promedio	Faltas	
			I	II	III	IV	V			
1	JAVIER GARCIA BRENDA BELINDA	INDUSTRIA DEL VESTIDO	8.0	7.0	8.0	7.0	7.0	8.0	0	
2	ANITA GARCIA PAOLA DEL PRINCIPAL	INDUSTRIA DEL VESTIDO	9.0	8.0	8.0	8.0	7.0	8.0	0	
3	PATRICIA VALEZ ASTOR AMERICA	INDUSTRIA DEL VESTIDO	9.0	8.0	8.0	7.0	7.0	8.0	0	
4	ANITA SANDOZ ROSAM ANDREY	DISEÑO INDUSTRIAL	8.0	7.0	8.0	7.0	7.0	8.0	0	
5	CASTILLO RAMOS FRANCISCO LUIS	INDUSTRIA DE LA MADERA	9.0	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	0	
6	DE LOS SANTOS PABLO ESTEBAN	INDUSTRIA DE LA MADERA	8.0	8.0	8.0	8.0	7.0	8.0	0	
7	DURAN PUENTE ANDRES SALVADOR	INDUSTRIA DE LA MADERA	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	0	
8	EDITH MORALES DAISY BERENICE	INDUSTRIA DEL VESTIDO	8.0	7.0	7.0	8.0	8.0	8.0	0	
9	BARBARA TRAVINHA KARLA BEYBANDA	INDUSTRIA DEL VESTIDO	8.0	7.0	8.0	8.0	8.0	8.0	0	
10	GUERRA MARQUEZ ANDRES ENRIQUE	INDUSTRIA DE LA MADERA	8.0	7.0	7.0	8.0	7.0	8.0	0	
11	SUAREZ MARTINEZ ANDREA SOFIA	INDUSTRIA DEL VESTIDO	8.0	8.0	7.0	8.0	7.0	8.0	0	
12	MOJEDA MAYORGA AILEY	DISEÑO INDUSTRIAL	8.0	8.0	8.0	7.0	7.0	8.0	0	
PROMEDIO			7.7	7.8	7.7	7.5	7.7	8.0	0	
TOTAL APROBADOS			12.0	12.0	11.0	11.0	11.0	13.0	13.0	0
TOTAL REPROBADOS			0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0

Figura 7 Reporte de evaluaciones. Fuente: Elaboración propia

En la figura 8 se muestra la opción de generar boleta de calificaciones. En esta se tiene el promedio que el alumno obtiene por materia, el número de faltas por bimestre y el promedio por bimestre. Conforme se capturen las evaluaciones por bimestre se mostrará el promedio final obtenido en cada materia y el número de faltas totales.

BOLETA DE CALIFICACIONES

1er GRADO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA CICLO ESCOLAR: 2015-2016

Materia: 8546505

DATOS DEL (DE LA) ALUMNO (A):
DURAN PUENTE ANDRES SALVADOR DURPUJEA150302HS

PRIMER APELLIDO SEGUNDO APELLIDO NOMBRE(S) CURP

DATOS DE LA ESCUELA:

HAROLD R. PAPE **IG** **VESPERTINO**

NOMBRE DE LA ESCUELA GRUPO TURNO

ASIGNATURAS	BIMESTRE					PROMEDIO FINAL	FALTAS DEL BIMESTRE					TOTAL DE FALTAS
	I	II	III	IV	V		I	II	III	IV	V	
ARTES 1	8.0	8.0	7.0			7.7	0	0	0			0
ASIGNATURA ESTATAL 1	8.0	7.0	8.0			8.0	0	0	0			0
CIENCIAS 1	8.0	8.0	9.0			8.3	0	0	0			0
EDUCACIÓN FÍSICA 1	8.0	7.0	8.0			8.0	0	0	0			0
ESPAÑOL 1	8.0	9.0	8.0			8.7	0	0	0			0
GEOGRAFÍA DE MÉXICO Y EL MUNDO 1	7.0	7.0	7.0			7.0	0	0	0			0
INGLÉS 1	8.0	8.0	9.0			8.3	0	0	0			0
MATEMÁTICAS 1	8.0	8.0	7.0			7.0	2	1	3			6
TECNOLOGÍA 1	8.0	9.0	5.0			7.7	0	0	8			8
PROMEDIO POR BIMESTRE			8.0	7.9	7.7							

Figura 8 Boleta de calificaciones. Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Con la creación del sistema de información, la institución educativa de educación básica secundaria logrará automatizar las funciones administrativas del departamento de control escolar, permitiendo tener la información actualizada y centralizada de una forma más eficiente, y reducir considerablemente los tiempos en la elaboración de listas, boleta de calificaciones, reportes de evaluaciones y asignación de maestros entre otras funciones. El sistema cuenta con los módulos de: alumnos, grupos, materias, maestros, asignación, captura de calificaciones y generación de reportes. Otras de las grandes ventajas que ofrece este sistema es poder proporcionar la información adecuada y pertinente a los directivos para la toma de decisiones.

Referencias

Andreu, R., J. Ricart y J. Valor (1996): Estrategia y sistemas de información, McGraw-Hill, Madrid

Lapedra, R., Devece, C. y Guiral, J. (2011). Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa. Universitat Jaume.

Kendall, k. y Kendall, J. (1997). Análisis y Diseño de sistemas. Pearson Educación.

Fernández, V. (2006). Desarrollo de sistemas de información una metodología basada en el modelado. Edicions UPC Barcelona España.

Laudon, K. Y Laudon, J. (2012). Sistemas de información gerencial. Editorial Pearson, Decimosegunda Edición. Educación de México

Whitten, J., Bentley, L. y Dittman, K. (2004). System analysis y design methods. Editoroal Mc. Graw Hill

CORTES-MORALES, Griselda, VAZQUEZ-DE LOS SANTOS, Laura Cristina, VALDEZ-MENCHACA, Alicia Guadalupe y RIVAS-ABREGO, Angélica María. Sistema de información como apoyo al departamento de control escolar en una institución de educación básica secundaria. Revista Administración y Finanzas. 2016

[Título en Times New Roman y Negritas No.14]

Apellidos en Mayusculas -1er Nombre de Autor †, Apellidos en Mayusculas -2do Nombre de Autor
Correo institucional en Times New Roman No.10 y Cursiva

(Indicar Fecha de Envío: Mes, Día, Año); Aceptado (Indicar Fecha de Aceptación: Uso Exclusivo de ECORFAN)

Resumen

Título

Objetivos, metodología

Contribución

(150-200 palabras)

Abstract

Title

Objectives, methodology

Contribution

(150-200 words)

Keywords

**Indicar (3-5) palabras clave en Times New Roman
y Negritas No.11**

Cita: Apellidos en Mayúsculas -1er Nombre de Autor †, Apellidos en Mayusculas -2do Nombre de Autor. Título del Paper.
Título de la Revista. 2015, 1-1: 1-11 – [Todo en Times New Roman No.10]

† Investigador contribuyendo como primer autor.

©ECORFAN-Bolivia

www.ecorfan.org/bolivia

Introducción

Texto redactado en Times New Roman No.12, espacio sencillo.

Explicación del tema en general y explicar porque es importante.

¿Cuál es su valor agregado respecto de las demás técnicas?

Enfocar claramente cada una de sus características

Explicar con claridad el problema a solucionar y la hipótesis central.

Explicación de las secciones del artículo

Desarrollo de Secciones y Apartados del Artículo con numeración subsecuente

[Titulo en Times New Roman No.12, espacio sencillo y Negrita]

Desarrollo de Articulos en Times New Roman No.12, espacio sencillo.

Inclusión de Graficos, Figuras y Tablas-Editables

En el *contenido del artículo* todo gráfico, tabla y figura debe ser editable en formatos que permitan modificar tamaño, tipo y número de letra, a efectos de edición, estas deberán estar en alta calidad, no pixeladas y deben ser notables aun reduciendo la imagen a escala.

[Indicando el titulo en la parte inferior con Times New Roman No.10 y Negrita]

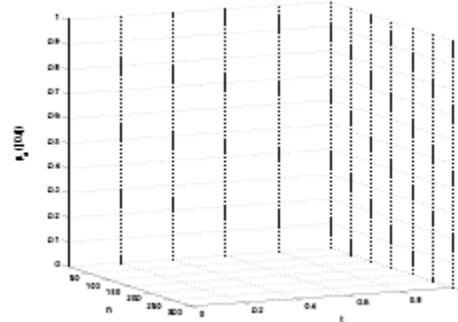


Grafico 1 Titulo y Fuente (en cursiva).

No deberan ser imágenes- todo debe ser editable.

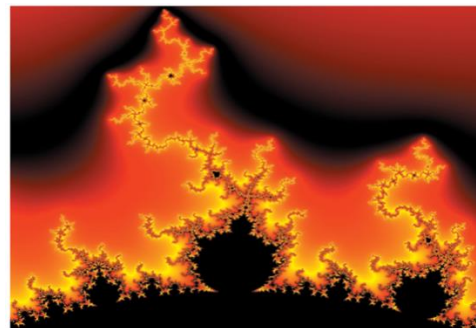


Figura 1 Titulo y Fuente (en cursiva).

No deberan ser imágenes- todo debe ser editable.

Tabla 1 Titulo y Fuente (en cursiva).

No deberan ser imágenes- todo debe ser editable.

Cada artículo deberá presentar de manera separada en **3 Carpetas**: a) Figuras, b) Gráficos y c) Tablas en formato .JPG, indicando el número en Negrita y el Titulo secuencial.

Para el uso de Ecuaciones, señalar de la siguiente forma:

$$Y_{ij} = \alpha + \sum_{h=1}^r \beta_h X_{hij} + u_j + e_{ij} \quad (1)$$

Deberán ser editables y con numeración alineada en el extremo derecho.

Metodología a desarrollar

Dar el significado de las variables en redacción lineal y es importante la comparación de los criterios usados

Resultados

Los resultados deberán ser por sección del artículo.

Anexos

Tablas y fuentes adecuadas.

Agradecimiento

Indicar si fueron financiados por alguna Institución, Universidad o Empresa.

Conclusiones

Explicar con claridad los resultados obtenidos y las posibilidades de mejora.

Referencias

Utilizar sistema APA. **No** deben estar numerados, tampoco con viñetas, sin embargo en caso necesario de numerar será porque se hace referencia o mención en alguna parte del artículo.

Ficha Técnica

Cada artículo deberá presentar un documento Word (.docx):

Nombre de la Revista

Título del Artículo

Abstract

Keywords

Secciones del Artículo, por ejemplo:

1. *Introducción*
2. *Descripción del método*
3. *Análisis a partir de la regresión por curva de demanda*
4. *Resultados*
5. *Agradecimiento*
6. *Conclusiones*
7. *Referencias*

Nombre de Autor (es)

Correo Electrónico de Correspondencia al Autor

Referencias

Formato de Originalidad



Sucre, Chuquisaca a _de__del 20 ____

Entiendo y acepto que los resultados de la dictaminación son inapelables por lo que deberán firmar los autores antes de iniciar el proceso de revisión por pares con la reivindicación de ORIGINALIDAD de la siguienteObra.

Artículo (Article):

Firma (Signature):

Nombre (Name)

Formato de Autorización



Sucre, Chuquisaca a _____ de _____ del 20_____

Entiendo y acepto que los resultados de la dictaminación son inapelables. En caso de ser aceptado para su publicación, autorizo a ECORFAN-Bolivia a difundir mi trabajo en las redes electrónicas, reimpresiones, colecciones de artículos, antologías y cualquier otro medio utilizado por él para alcanzar un mayor auditorio.

I understand and accept that the results of evaluation are inappealable. If my article is accepted for publication, I authorize ECORFAN-Bolivia to reproduce it in electronic data bases, reprints, anthologies or any other media in order to reach a wider audience.

Artículo (Article):

Firma (Signature)

Nombre (Name)

Revista Administración y Finanzas

“Aplicación del proceso administrativo en empresas de la región mixteca poblana, para contribuir al desarrollo de las áreas económico-administrativas”

SOLANO-PALAPA, Nathaly, MERINO-VIAZCÁN, Janet y UC-MUÑOZ, Luis Alfonso

“Aspectos a considerar por los emprendedores de los Colectivos Gastronómicos de Tijuana, Baja California”

GONZÁLEZ-VELÁSQUEZ, Santiago, VIZCARRA-VIZCARRA, Norma Leticia, POLANCO MAYORQUÍN, Francelia, REYES-NEVARES, María de los Ángeles

Universidad Tecnológica de Tijuana

“FPA y Política Fiscal en países desarrollados y en desarrollo”

ORTIZ-ZARCO, Eusebio, ÁNGELES-CASTRO, Gerardo y ORTIZ-ZARCO, Ruth

Universidad Autónoma de Chihuahua

“Interés percibido para la investigación en el pregrado. Estudio en una muestra de estudiantes del área contable”

MAGAÑA, Deneb, AGUILAR, Norma, QUIJANO, Román y ARGÜELLES, Luis

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

Universidad Autónoma de Campeche

“La toma de decisiones del gerente, una herramienta para la competitividad: Un estudio de caso en el sector autotransporte”

CORTÉS, Yolanda, ESTRELLA-VELÁZQUEZ, Rafael, PÉREZ-BRAVO, Julia y ROJAS-MIRANDA, Cypatly

Universidad Autónoma de Querétaro

“Propuesta de mejora para incrementar la calidad del servicio administrativo brindado a estudiantes en una Institución Pública de Educación Superior”

ROMERO, Araceli, GASCA, Michael, HERNÁNDEZ, Lourdes y BENITEZ, Verónica

Universidad Autónoma del Estado de México

Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli

“Sistema de información como apoyo al departamento de control escolar en una institución de educación básica secundaria”

CORTES-MORALES, Griselda, VAZQUEZ-DE LOS SANTOS, Laura Cristina, VALDEZ-MENCHACA, Alicia Guadalupe y RIVAS-ABREGO, Angélica María

Universidad Autónoma de Coahuila

