

ISSN 2410-4019

Volumen 7, Número 22 – Enero – Marzo – 2020

Revista de Desarrollo
Económico

ECORFAN[®]

ECORFAN-Bolivia

Editor en Jefe

CHIATCHOUA, Cesaire. PhD

Directora Ejecutiva

RAMOS-ESCAMILLA, María. PhD

Director Editorial

PERALTA-CASTRO, Enrique. MsC

Diseñador Web

ESCAMILLA-BOUCHAN, Imelda. PhD

Diagramador Web

LUNA-SOTO, Vladimir. PhD

Asistente Editorial

REYES-VILLO, Angélica. BsC

Traductor

DÍAZ-OCAMPO, Javier. BsC

Filóloga

RAMOS-ARANCIBIA, Alejandra. BsC

Revista de Desarrollo Económico,

Volumen 7, Número 22, de Enero a Marzo 2020, es una revista editada trimestralmente por ECORFAN-Bolivia. Loa 1179, Cd. Sucre. Chuquisaca, Bolivia. WEB: www.ecorfan.org, revista@ecorfan.org. Editor en Jefe: CHIATCHOUA, Cesaire. PhD. ISSN 2410-4019. Responsables de la última actualización de este número de la Unidad de Informática ECORFAN. ESCAMILLABOUCHÁN, Imelda. PhD, LUNASOTO, Vladimir. PhD, actualizado al 31 de Marzo 2020.

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.

Revista de Desarrollo Económico

Definición del Research Journal

Objetivos Científicos

Apoyar a la Comunidad Científica Internacional en su producción escrita de Ciencia, Tecnología en Innovación en el Área de Ciencias Sociales, en las Subdisciplinas de comercio, actividad económica internacional, aspectos del comercio y las finanzas internacionales, relaciones internacionales y economía política internacional, modelos agregados generales, enfoque cuantitativo, enfoque mixto.

ECORFAN-México S.C es una Empresa Científica y Tecnológica en aporte a la formación del Recurso Humano enfocado a la continuidad en el análisis crítico de Investigación Internacional y está adscrita al RENIECYT de CONACYT con número 1702902, su compromiso es difundir las investigaciones y aportaciones de la Comunidad Científica Internacional, de instituciones académicas, organismos y entidades de los sectores público y privado y contribuir a la vinculación de los investigadores que realizan actividades científicas, desarrollos tecnológicos y de formación de recursos humanos especializados con los gobiernos, empresas y organizaciones sociales.

Alentar la interlocución de la Comunidad Científica Internacional con otros centros de estudio de México y del exterior y promover una amplia incorporación de académicos, especialistas e investigadores a la publicación Seriada en Nichos de Ciencia de Universidades Autónomas - Universidades Públicas Estatales - IES Federales - Universidades Politécnicas - Universidades Tecnológicas - Institutos Tecnológicos Federales - Escuelas Normales - Institutos Tecnológicos Descentralizados - Universidades Interculturales - Consejos de CyT - Centros de Investigación CONACYT.

Alcances, Cobertura y Audiencia

Revista de Desarrollo Económico es un Research Journal editado por ECORFAN-México S.C en su Holding con repositorio en Bolivia, es una publicación científica arbitrada e indizada con periodicidad trimestral. Admite una amplia gama de contenidos que son evaluados por pares académicos por el método de Doble-Ciego, en torno a temas relacionados con la teoría y práctica de comercio, actividad económica internacional, aspectos del comercio y las finanzas internacionales, relaciones internacionales y economía política internacional, modelos agregados generales, enfoque cuantitativo, enfoque mixto con enfoques y perspectivas diversos, que contribuyan a la difusión del desarrollo de las Ciencias Sociales que permitan las argumentaciones relacionadas con la toma de decisiones e incidir en la formulación de las políticas internacionales en el Campo de las Ciencias Sociales. El horizonte editorial de ECORFAN-México® se extiende más allá de la academia e integra otros segmentos de investigación y análisis ajenos a ese ámbito, siempre y cuando cumplan con los requisitos de rigor argumentativo y científico, además de abordar temas de interés general y actual de la Sociedad Científica Internacional.

Consejo Editorial

ALIAGA - LORDEMANN, Francisco Javier. PhD
Universidad de Zaragoza

ANGELES - CASTRO, Gerardo. PhD
University of Kent

BELTRÁN - MORALES, Luis Felipe. PhD
Universidad de Concepción

CAMPOS - QUIROGA, Peter. PhD
Universidad Real y Pontifica de San Francisco Xavier de Chuquisaca

CHAPARRO, Germán Raúl. PhD
Universidad Nacional de Colombia

GARCÍA Y MOISES, Enrique. PhD
Boston University

GUZMÁN - HURTADO, Juan Luis. PhD
Universidad de Santiago de Compostela

IBARRA - ZAVALA, Darío Guadalupe. PhD
New School for Social Research

NIEVA - ROJAS Jefferson. PhD
Universidad Autónoma de Occidente

PALACIO, Juan. PhD
University of St. Gallen

Comité Arbitral

ALVARADO - BORREGO, Aida. PhD
Universidad Autónoma de Sinaloa

BECERRIL - TORRES, Osvaldo U. PhD
Universidad Autónoma del Estado de México

CAMELO - AVEDOY, José Octavio. PhD
Universidad de Guadalajara

COTA - YAÑEZ, María del Rosario. PhD
Universidad de Guadalajara

GONZÁLEZ - IBARRA, Miguel Rodrigo. PhD
Universidad Nacional Autónoma de México

COTA - YAÑEZ, María del Rosario. PhD
Universidad de Guadalajara

GULLOTTI - VAZQUEZ, María Teresa. PhD
Universidad Autónoma de Yucatán

HUERTA - QUINTANILLA, Rogelio. PhD
Universidad Nacional Autónoma de México

CEBALLOS - PEREZ, Sergio Gabriel. PhD
El Colegio del Estado de Hidalgo

LUIS - PINEDA, Octavio. PhD
Instituto Politécnico Nacional

MÁRQUEZ - IBARRA, Lorena. PhD
Instituto Tecnológico de Sonora

Cesión de Derechos

El envío de un Artículo a Revista de Desarrollo Económico emana el compromiso del autor de no someterlo de manera simultánea a la consideración de otras publicaciones serias para ello deberá complementar el Formato de Originalidad para su Artículo.

Los autores firman el Formato de Autorización para que su Artículo se difunda por los medios que ECORFAN-México, S.C. en su Holding Bolivia considere pertinentes para divulgación y difusión de su Artículo cediendo sus Derechos de Obra.

Declaración de Autoría

Indicar el Nombre de 1 Autor y 3 Coautores como máximo en la participación del Artículo y señalar en extenso la Afiliación Institucional indicando la Dependencia.

Identificar el Nombre de 1 Autor y 3 Coautores como máximo con el Número de CVU Becario-PNPC o SNI-CONACYT- Indicando el Nivel de Investigador y su Perfil de Google Scholar para verificar su nivel de Citación e índice H.

Identificar el Nombre de 1 Autor y 3 Coautores como máximo en los Perfiles de Ciencia y Tecnología ampliamente aceptados por la Comunidad Científica Internacional ORC ID - Researcher ID Thomson - arXiv Author ID - PubMed Author ID - Open ID respectivamente

Indicar el contacto para correspondencia al Autor (Correo y Teléfono) e indicar al Investigador que contribuye como primer Autor del Artículo.

Detección de Plagio

Todos los Artículos serán testeados por el software de plagio PLAGSCAN si se detecta un nivel de plagio Positivo no se mandará a arbitraje y se rescindirá de la recepción del Artículo notificando a los Autores responsables, reivindicando que el plagio académico está tipificado como delito en el Código Penal.

Proceso de Arbitraje

Todos los Artículos se evaluarán por pares académicos por el método de Doble Ciego, el arbitraje Aprobatorio es un requisito para que el Consejo Editorial tome una decisión final que será inapelable en todos los casos. MARVID® es una Marca de derivada de ECORFAN® especializada en proveer a los expertos evaluadores todos ellos con grado de Doctorado y distinción de Investigadores Internacionales en los respectivos Consejos de Ciencia y Tecnología el homólogo de CONACYT para los capítulos de América-Europa-Asia-África y Oceanía. La identificación de la autoría deberá aparecer únicamente en una primera página eliminable, con el objeto de asegurar que el proceso de Arbitraje sea anónimo y cubra las siguientes etapas: Identificación del Research Journal con su tasa de ocupamiento autoral - Identificación del Autores y Coautores- Detección de Plagio PLAGSCAN - Revisión de Formatos de Autorización y Originalidad-Asignación al Consejo Editorial- Asignación del par de Árbitros Expertos-Notificación de Dictamen-Declaratoria de Observaciones al Autor-Cotejo de Artículo Modificado para Edición-Publicación.

Instrucciones para Publicación Científica, Tecnológica y de Innovación

Área del Conocimiento

Los trabajos deberán ser inéditos y referirse a temas de Comercio, actividad económica internacional, aspectos del comercio y las finanzas internacionales, relaciones internacionales y economía política internacional, modelos agregados generales, enfoque cuantitativo, enfoque mixto y a otros temas vinculados a las Ciencias Sociales.

Presentación del Contenido

En el primer artículo presentamos *Impacto del gasto público en la calidad del sistema de salud de México* por ZÁRATE-MARTÍNEZ, María Guadalupe, AGUILERA-ARREDONDO, Paulina y JIMÉNEZ-RICO, Artemio, con adscripción en la Universidad de Guanajuato, como segundo artículo presentamos *Análisis de la relación entre la producción-operación con enfoque al cliente y el análisis de mercado que se lleva cabo en las microempresas de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto.*, por VALDEZ-GONZÁLEZ, María Isabel, MARCIAL-OLALDE, Ana Delia y MANRÍQUEZ- RAMIREZ, José Luis Francisco, como tercer artículo presentamos *Estudio y análisis del comportamiento de indicadores de la gestión del capital intelectual en Mipymes de León, Guanajuato bajo el enfoque del Modelo Intellectus*, por DÍAZ-GONZÁLEZ, Claudia, ORDAZ-PICÓN, Carla, AMÉZQUITA, Rosa María y ARENAS, Ramón Rogelio, con adscripción en el Instituto Tecnológico de León, como cuarto artículo presentamos *Diagnóstico de programa de evaluación, metodologías, indicadores y evaluación de resultados: caso de organismos autónomos del estado de Guanajuato*, por GALVÁN-ZAVALA Karina, JIMÉNEZ-RICO, Artemio y REA-CHAVEZ, Luis Gerardo, con adscripción en la Universidad de Guanajuato.

Contenido

Artículo	Página
Impacto del gasto público en la calidad del sistema de salud de México ZÁRATE-MARTÍNEZ, María Guadalupe, AGUILERA-ARREDONDO, Paulina y JIMÉNEZ-RICO, Artemio <i>Universidad de Guanajuato</i>	1-10
Análisis de la relación entre la producción-operación con enfoque al cliente y el análisis de mercado que se lleva cabo en las microempresas de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto. VALDEZ-GONZÁLEZ, María Isabel, MARCIAL-OLALDE, Ana Delia y MANRÍQUEZ-RAMIREZ, José Luis Francisco	11-18
Estudio y análisis del comportamiento de indicadores de la gestión del capital intelectual en Mipymes de León, Guanajuato bajo el enfoque del Modelo Intellectus DÍAZ-GONZÁLEZ, Claudia, ORDAZ-PICÓN, Carla, AMÉZQUITA, Rosa María y ARENAS, Ramón Rogelio <i>Instituto Tecnológico de León</i>	19-29
Diagnóstico de programa de evaluación, metodologías, indicadores y evaluación de resultados: caso de organismos autónomos del estado de Guanajuato GALVÁN-ZAVALA Karina, JIMÉNEZ-RICO, Artemio y REA-CHAVEZ, Luis Gerardo <i>Universidad de Guanajuato</i>	30-34

Impacto del gasto público en la calidad del sistema de salud de México

Impact of public spending on the quality of the health system of Mexico

ZÁRATE-MARTÍNEZ, María Guadalupe†*, AGUILERA-ARREDONDO, Paulina y JIMÉNEZ-RICO, Artemio

Universidad de Guanajuato, División de Ciencias Económico-Administrativas, Guanajuato, Guanajuato, México.

ID 1^{er} Autor: *María Guadalupe, Zárate-Martínez* / ORC ID: 0000-0001-5834-1113, Researcher ID Thomson: AAG-3766-2020, CVU CONACYT ID: 1047513

ID 1^{er} Coautor: *Paulina, Aguilera-Arredondo* / ORC ID: 0000-0002-5355-0749, Researcher ID Thomson: AAG-3768-2020, CVU CONACYT ID: 1047503

ID 2^{do} Coautor: *Artemio, Jiménez-Rico* / ORC ID: 0000-0001-9069-6483, Researcher ID Thomson: S-7880-2018, CVU CONACYT ID: 947479

DOI: 10.35429/JED.2020.22.7.1.10

Recibido: Enero 10, 2020; Aceptado: Marzo 30, 2020

Resumen

La salud se considera un Derecho Humano que toda persona debe recibir de manera gratuita y de calidad, su importancia radica en que es un servicio básico para el desarrollo de un país. En México el Gasto Público en salud equivale al 2.5% del PIB, sin embargo, la OCDE indica que se requiere destinar por lo menos un 6% para tener un Sistema de Salud óptimo. En ese mismo tenor, México cuenta con 2.9 enfermeras por cada mil habitantes, mientras que Noruega cuenta con 17.8 enfermeras por cada mil. El objetivo de esta investigación es analizar el gasto público destinado al sector salud para determinar su impacto en los principales indicadores que miden la calidad del servicio brindado por el Sistema de Salud Mexicano. Algunos resultados indican que México enfrenta necesidades de salud complejas y retadoras y que existen enormes discrepancias en comparación con otros países. Esta investigación contribuye en proporcionar una perspectiva más amplia sobre el Gasto Público asignado al Sistema de Salud de México con la finalidad de diseñar políticas públicas que permitan ofrecer una atención de alta calidad centrada en las personas.

Gasto público, Sistema de Salud, Calidad

Abstract

Health is considered a Human Right that every person should receive for free and in quality, it is important in the fact that it is a basic service for the development of a country. In Mexico, public spending on health is equivalent to 2.5% of GDP, however, the OECD indicates that it is necessary to allocate at least 6% to have an optimal Health System. In the same tenor, Mexico has 2.9 nurses per thousand inhabitants, while Norway has 17.8 nurses per thousand. The objective of this research is to analyze public spending for the health sector to determine its impact on the main indicators that measure the quality of service provided by the Mexican Health System. Some results indicate that Mexico faces complex and challenging health needs and that there are huge discrepancies compared to other countries. This research contributes to providing a broader perspective on the public expenditure allocated to the Health System of Mexico in order to design public policies that allow offering high-quality care focused on people.

Public expenditure, Health System, Quality

Citación: ZÁRATE-MARTÍNEZ, María Guadalupe, AGUILERA-ARREDONDO, Paulina y JIMÉNEZ-RICO, Artemio. Impacto del gasto público en la calidad del sistema de salud de México. *Revista de Desarrollo Económico*. 2020. 7-22:1-10.

* Correspondencia al Autor: (Correo electrónico: mg.zaratemartinez@ugto.mx)

† Investigador contribuido como primer autor.

Introducción

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (OMS, 1948, p.1).

El derecho a la salud pertenece a uno de los Derechos Humanos que toda persona debe poseer por el sólo hecho de serlo. El Estado debe brindar el acceso a la salud de manera gratuita y de calidad ya que es, además, un servicio básico para el desarrollo de un país.

La OMS, destaca que un Sistema de Salud es “la suma de las organizaciones, instituciones y recursos cuyo objetivo principal consiste en mejorar la salud. Tiene que proporcionar buenos tratamientos y servicios que respondan a las necesidades de la población y sean justos desde el punto de vista financiero” (OMS, 2005, p.1).

Partiendo de la anterior premisa, el Sistema de Salud en México desafortunadamente no cumple cabalmente, ya que enfrenta necesidades de salud complejas y retadoras, además de que las personas no pueden elegir a su proveedor de servicios, debido a que éstos los determina su empleo.

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), recomienda que por cada 1,000 habitantes existan 3.5 doctores, mientras que en México se tienen 2.4 doctores posicionándose en los últimos lugares respecto a otros países miembros de la OCDE (OCDE, 2018).

Asimismo, el Centro de Investigación Económica y Presupuestaria (CIEP) destaca que el Gasto Público en Salud para 2019 equivale en México a apenas el 2.5% del PIB, muy por debajo del 6% que estima la OCDE que se necesita para proveer un Sistema de Salud óptimo (CIEP, 2019).

Actualmente el Sistema de Salud Mexicano se enfrenta a las posibles deficiencias hacia la atención brindada a los derechohabientes, motivo por el cual, surge el cuestionamiento sobre si la calidad del servicio está relacionada con los recursos financieros que se les otorga a las instituciones.

Por lo antes expuesto, el objetivo de esta investigación es analizar la relación existente entre la calidad del servicio que brinda el Sistema de Salud Mexicano y el Gasto Público destinado a este sector para la prestación de dicho servicio. En este sentido, se analizaron indicadores que miden la calidad del servicio de salud y la tendencia del Gasto Público de los últimos años.

Este estudio contribuye a proporcionar una perspectiva sobre la aplicación del Gasto Público en el Sistema de Salud y la situación que posee México en relación con otros países de acuerdo con los estándares de la OCDE, con el fin de diseñar políticas públicas que permitan brindar un servicio de salud de calidad.

Revisión de la literatura

Gasto Público en el sistema de salud de México

El Gasto Público es referido como el conjunto de erogaciones que efectúan los Poderes de la Unión y las entidades gubernamentales (el Ejecutivo, considerando el Gobierno Federal, los estatales y municipales y los poderes Legislativos y Judicial, así como los órganos autónomos y el sector paraestatal) en el ejercicio de sus funciones. La acepción más generalizada es la que hace referencia al gasto del Sector Público Federal (Gutiérrez, 2015).

Por otro lado, Vera (2009) menciona que el Gasto Público son todas las erogaciones que realiza la entidad estatal con el propósito de beneficiar a sus habitantes, para que éstos puedan adquirir beneficios con los programas y proyectos que el Estado les ofrece y de esta manera poder satisfacer sus necesidades fundamentales permitiéndoles una mejor inclusión social en el entorno.

Ahora bien, el Sistema de Salud Mexicano nace en 1943, siendo en la actualidad una amalgama de instituciones públicas y privadas creadas para el acceso a la salud y servicios de calidad para todos. El Sistema Mexicano de salud comprende dos sectores, el público y el privado. Dentro del sector público, se encuentran las instituciones que se muestran en la figura 1.

Mientras que, el sector privado comprende a las compañías aseguradoras y los prestadores de servicios que trabajan en consultorios, clínicas y hospitales privados, incluyendo a los prestadores de servicios de medicina alternativa (Corona, 2017).

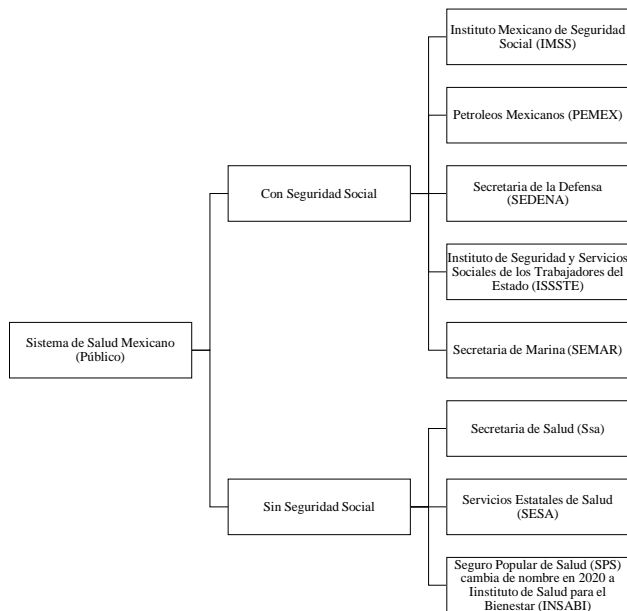


Figura 1 Instituciones de Salud en México

Fuente: elaboración propia [Word] con datos de Corona (2017)

Gómez et al. (2011) exponen que el Sistema Mexicano de salud ofrece beneficios en salud muy diferentes dependiendo de la población de que se trate. En México hay tres distintos grupos de beneficiarios de las instituciones de salud:

- Los trabajadores asalariados, los jubilados y sus familias.
- Los auto empleados, trabajadores del sector informal, desempleados y personas que se encuentran fuera del mercado de trabajo y sus familias.
- La población con capacidad de pago (es decir quienes acuden al sector privado).

El Instituto Mexicano de Seguridad Social (IMSS) cuenta con un régimen obligatorio, que protege a la mayoría de sus afiliados, y un régimen voluntario. Los afiliados al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), que son todos empleados del Gobierno del Estado y sus familias, los pensionados y jubilados, cuentan con un conjunto de beneficios similares a los que ofrece el IMSS.

Los asegurados de Petróleos Mexicanos (PEMEX), Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA) y Secretaría de la Marina (SEMAR) cuentan con beneficios parecidos a los del IMSS e ISSSTE. El Seguro Popular de Salud (SPS) garantiza el acceso personas sin seguridad social a un paquete con alrededor de 260 intervenciones de salud, con sus respectivos medicamentos, también ofrece un paquete de 18 intervenciones de alto costo. La población no asegurada recibe también en las unidades de los Servicios Estatales de Salud, beneficios muy heterogéneos: servicios ambulatorios básicos en los centros de salud rurales y un conjunto más o menos amplio de intervenciones en las grandes ciudades (Gómez et al., 2011).

Para el año 2020, el SPS cambia de nombre a Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) por decreto del presidente de México Andrés Manuel López Obrador, de acuerdo con Miranda (2020), el INSABI brindará servicios de salud y medicamentos gratuitos en primer y segundo nivel para quienes no cuenten con seguridad social.

Los servicios de salud que prestan las instituciones de seguridad social a sus afiliados se financian con contribuciones del empleador (que en el caso del ISSSTE, PEMEX y Fuerzas Armadas es el gobierno), contribuciones del empleado y contribuciones del gobierno. La Secretaría de Salud (SSA) y los Servicios Estatales de Salud (SESA) se financian con recursos del Gobierno Federal (en su mayoría), con gobiernos estatales y los pagos que los usuarios hacen al momento de recibir la atención (Gómez et al., 2011).

Cabe aclarar que de acuerdo con Miranda (2020), el ISABI ofrece los servicios de primer y segundo nivel de forma gratuita, mientras que el tercer nivel mantiene una cuota de recuperación; entendiendo primer nivel como prevención de salud (ejemplo campañas de vacunación), segundo nivel consultas médicas y tercer nivel intervenciones quirúrgicas, solo por mencionar algunos ejemplos.

Teniendo en cuenta cómo se financian las instituciones pertenecientes al Sistema de Salud Mexicano, se puede observar cómo es el comportamiento del Gasto en materia de salud de estas instituciones. El CIEP (2018) menciona que, en 2016, el Gasto Público fue equivalente a un 3% del Producto Interno Bruto (PIB).

Ahora bien, según el CIEP (2019) el Gasto Público en salud en México para 2019 equivale pobremente al 2.5% del PIB, muy por debajo del 6% que estima la OCDE que se necesita para proveer un sistema de salud óptimo. En la última década el punto máximo de presupuesto para salud como porcentaje del PIB fue en 2012 con 2.88% a partir de entonces ha caído hasta ubicarse en 2.50% del PIB de acuerdo con el Presupuesto de Egresos de la Federación 2020.

Calidad en el servicio de salud

De acuerdo con el artículo 4 en su última reforma de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su párrafo cuarto estipula que “Toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La Ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI del artículo 73 de esta Constitución” (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2020).

La calidad es un derecho que debe ser garantizado. Por lo tanto, la garantía de la calidad es imperativa en los sistemas de salud y, de manera concreta, en las organizaciones que los conforman (Coronado et al., 2013).

Sin embargo, para la Organización Panamericana de la Salud (OPS) la deficiencia en la calidad de la atención de la salud se puede manifestar de múltiples maneras: acceso limitado a servicios de salud, servicios inefectivos e ineficientes, quejas médicas, costos elevados, insatisfacción de los usuarios y de los profesionales de la salud, afectación de la credibilidad de las instituciones prestadoras y del sector salud en su conjunto. Peor aún, la deficiencia de la calidad en la prestación de servicios de salud llega a significar la pérdida de vidas humanas (OPS, 2015).

Por otro lado, Aguirre (citado en Martínez et al., 1996) considera necesario tener en cuenta que la calidad de la atención puede enfocarse desde tres ángulos diferentes, conforme a la satisfacción de las expectativas del derechohabiente, de la institución y del trabajador mismo.

Si bien la calidad es un atributo fundamental de cualquier bien o servicio y se debe fomentar en todas las áreas prioritarias para el desarrollo de los individuos; la salud no debe ser la excepción. Sin embargo, representa un gran reto social a nivel mundial, sobre todo, para aquellos países cuyos niveles de desarrollo no han alcanzado estándares deseables y sostenidos para su progreso sanitario y social (Secretaría de Salud, 2015).

De acuerdo con la publicación del foro más grande de Negocios en México dirigido a los profesionales de la salud (ExpoMED), el Sistema Nacional de Salud de México ha mostrado importantes avances durante los últimos años en la mejora de la calidad en la prestación de servicios de salud. No obstante, el cumplimiento de estándares de calidad aún es heterogéneo entre los distintos prestadores y su eficiencia y resolutivez en algunos casos es reducida, lo que genera insatisfacción de los usuarios (ExpoMED, 2019).

La medición de la calidad y la eficiencia de un servicio de salud es una tarea compleja ya que, además de la complejidad intrínseca que conlleva la medición de conceptos abstractos, no pueden ignorarse la variedad de intereses que pueden influir en una evaluación de ese tipo. En los sistemas públicos y gratuitos el estado financia los servicios de salud y es el mayor interesado en que éstos sean brindados con calidad y eficiencia. Mientras que en la eficiencia se consideran los gastos y costos relacionados con la efectividad alcanzada (Jiménez, 2004).

Para González y Gallardo (2012) la calidad es una combinación de beneficios, riesgos y costos, en donde lo fundamental es ofrecer los mayores beneficios con los menores riesgos posibles y a un costo razonable. La atención médica, para ser de calidad, debe ser segura, eficaz, eficiente, equitativa, oportuna y centrada en el paciente.

Asimismo, Jiménez (2004) nos proporciona qué desde el punto de vista de los gestores o administradores de la atención médica, la calidad con que se brinda un servicio de salud no puede separarse de la eficiencia puesto que, si no se tienen en cuenta el ahorro necesario de los recursos disponibles, el alcance de los servicios será menor que el supuestamente posible.

Igualmente, los países con ingresos altos y medio altos no sólo destinan mayor porcentaje de recursos, especialmente recursos públicos, sino que hacen más eficiente el uso de los mismos por lo que pueden contar con sistemas de seguridad social de mayor calidad (Salinas et al., 2019). El logro de la política social requiere contar con información de calidad que permita la evaluación continua de las acciones implementadas. Desde 1986 inició el Sistema de Encuestas Nacionales de Salud, que se ha constituido como uno de los principales aportes de los sanitarios mexicanos, teniendo como producto la Encuesta Nacional de Nutrición y Salud (ENSANUT) que es un instrumento de rendición de cuentas y planeación que permite el análisis de los principales indicadores de impacto, desde un punto de vista imparcial y académico (Secretaría de Salud, 2016).

Ahora bien, para el CIEP (2018), la ENSANUT 2016 revela que el 64.8% de la población hizo uso de las instituciones públicas y el servicio es calificado entre bueno y muy bueno. Mientras que la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos en los Hogares (ENIGH) en el 2016 permitió estimar los tiempos de traslado y espera en la institución de atención, el cual se puede considerar como un indicador de calidad objetivo, pues es reflejo de la oportunidad de atención y de las barreras organizacionales y económicas que enfrenta la población.

Además, recientemente la OCDE presentó el documento "Health at a Glance 2019", en el que se muestran los últimos datos sobre los indicadores clave en salud, las tendencias y el desempeño de los sistemas sanitarios de los países miembros de la organización, países candidatos y asociados (Código F, 2019).

Metodología a desarrollar

La metodología utilizada en esta investigación por sus características corresponde a un enfoque del tipo cualitativa con un alcance exploratorio. Además, es documental, en virtud de que los datos se obtuvieron a través de la revisión de diversas páginas oficiales de instituciones como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), Secretaría de Salud, entre otras, tratando de identificar la relación del gasto público en el Sistema de Salud Mexicano con algunos indicadores que miden la calidad del servicio de salud brindado a los derechohabientes.

Posteriormente se procedió a la construcción del concentrado de datos y elaboración de gráficas con el propósito de observar el comportamiento de las variables en cuestión. Finalmente, una vez recabados los datos, el análisis consistió en contrastar la información con la finalidad de buscar mayor objetividad en relación con el objetivo y las premisas planteadas en esta investigación.

Resultados

Gasto Público en el sistema de salud de México

Conforme a la información publicada por el Gobierno Mexicano del Gasto Público Total en miles de pesos, en la figura 2 se observa que la tendencia del gasto ha ido en aumento, durante 2013 y 2014 el incremento fue poco significativo, mientras que de 2015 a 2017 el aumento fue exponencialmente mayor, teniendo un total de \$626,181 millones de pesos en 2019, esto significa que el gobierno mexicano invirtió gran cantidad de recursos financieros en la salud de sus ciudadanos en comparación a 2013.

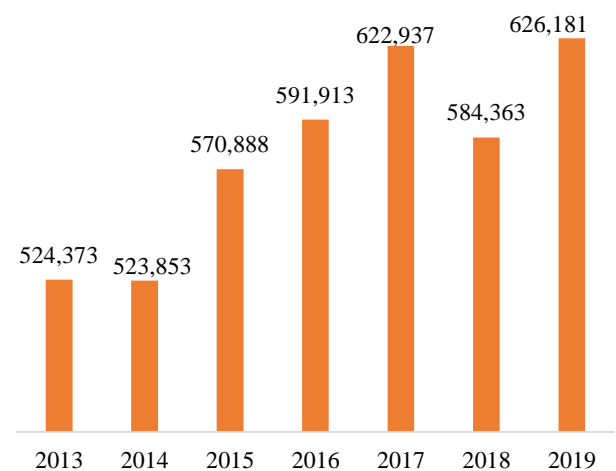


Figura 2 Gasto Público Total en Salud (Millones de Pesos)

Fuente: elaboración propia [Excel] con datos de la Secretaría de Salud (2019) y la Dirección General de Servicios de Documentación Información y Análisis (2019)

De acuerdo con el Ramo 12 de la Cuenta Pública del Gobierno Federal, en el cual se destinan los recursos públicos al sector salud, podemos encontrar que en la figura 3 los programas para la prestación de los servicios de salud se ordenan en cinco subfunciones. Se observa que la subfunción más significativa en el lapso de 2015 a 2019 ha sido la Prestación de Servicios de Salud a la Comunidad.

ZÁRATE-MARTÍNEZ, María Guadalupe, AGUILERA-ARREDONDO, Paulina y JIMÉNEZ-RICO, Artemio. Impacto del gasto público en la calidad del sistema de salud de México. Revista de Desarrollo Económico. 2020

De acuerdo con el Senado de la República (2018), esta subfunción comprende las acciones de promoción y prevención de salud, atención de urgencias en todos los niveles, entre otras actividades. En 2019 el total destinado a esta subfunción fue de \$397,236 millones de pesos, cabe mencionar que, en 2016, sufrió una disminución como producto de los brotes epidémicos y crisis humanitarias (OMS, 2016). La diferencia entre 2016 y 2019 en este indicador ha sido de \$66,402 millones de pesos.

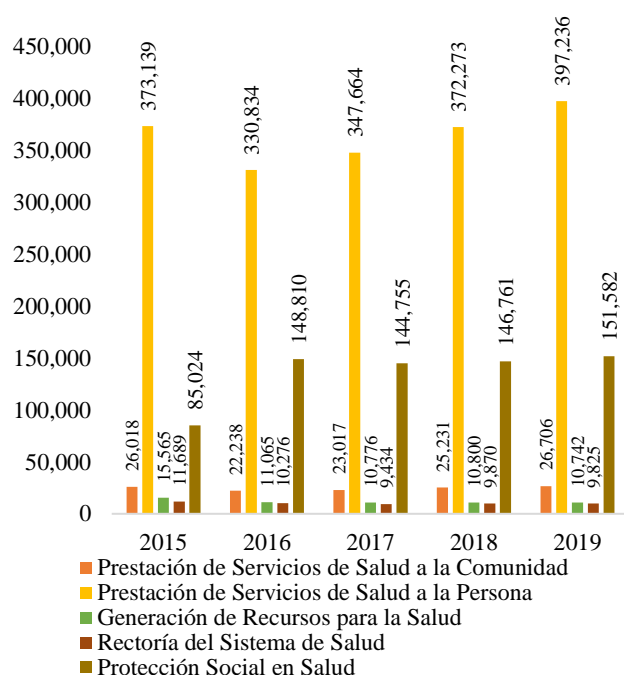


Figura 3 Subfunción del Ramo 12 en millones de pesos
Fuente: elaboración propia [Excel] con datos de Código F (2019) basado en el Proyecto de Presupuestos de Egresos de la Federación (PPEF) 2015 a 2019

Por otra parte, los recursos financieros totales para el Ramo 12: Función Salud, de igual manera fue en aumento, teniendo para 2019 un total de \$596,090 millones de pesos como se observa en la figura 4.

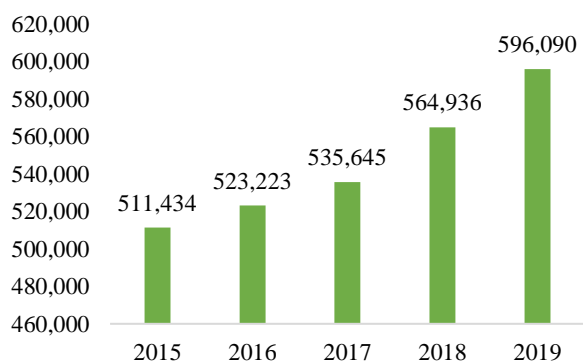


Figura 4 Función Salud en millones de pesos
Fuente: elaboración propia [Excel] con datos de Código F (2019) basado en el PPEF 2015 a 2019

El Ramo 12 muestra también un analítico de las instituciones que brindan el servicio de salud a la población mexicana. En la figura 5 se analiza que la institución que ha recibido una cantidad mayor de recursos financieros del Ramo 12 durante el lapso de los años 2015 – 2019 es el IMSS. Esta institución cuenta para 2019 con 12 millones 327 mil 845 derechohabientes (IMSS, 2019); mientras que la institución con menor monto de recursos públicos asignados es la Secretaría de Marina ya que el número de beneficiarios es menor pues solo brinda el servicio de salud a sus miembros y las familias de éstos.

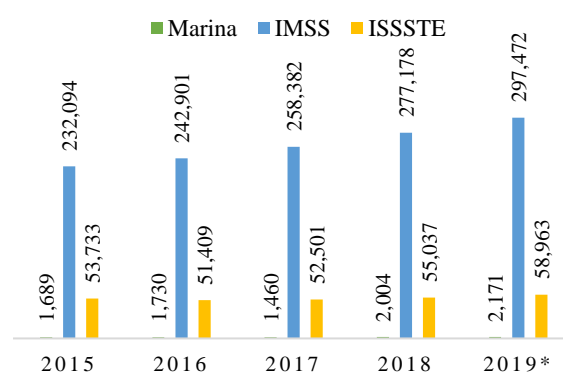


Figura 5 Instituciones de la Función Salud en millones de pesos
Fuente: elaboración propia [Excel] con datos de Código F (2019) basado en el PPEF 2015 a 2019

Pasando al panorama internacional, como se percibe en la figura 6, México se encuentra en el último lugar de los países miembros de la OCDE respecto a la aplicación de recursos públicos para el sector salud per cápita. Lo anterior, se debe porque la OCDE estima que para otorgar un buen servicio de salud se necesitan como mínimo \$3,040.55 dólares por habitante para 2018, mientras que México sólo destinó \$585.80 dólares per cápita, es decir sólo el 19.26% del promedio de la OCDE. Por otro lado, países como Austria destinó \$4,032.59 dólares por habitante para 2018 cantidad por encima del promedio establecido.

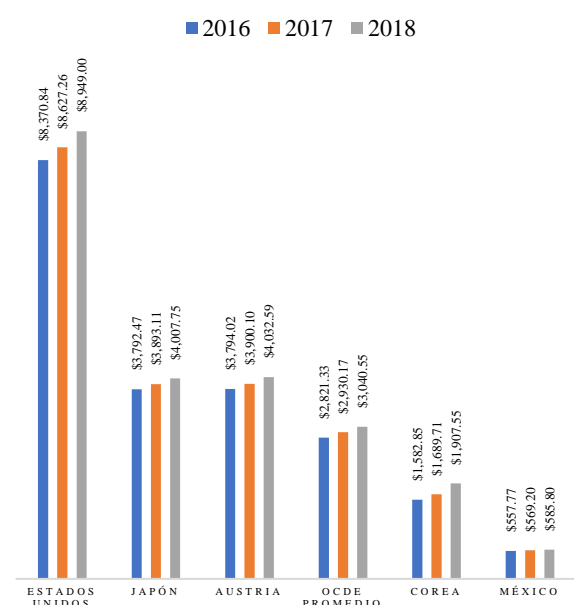


Figura 6 Gasto Público en Salud per cápita en dólares
Fuente: elaboración propia [Excel] con datos de Health Expenditure. (OCDE, 2019)

Teniendo en cuenta la posición de México a nivel mundial, se procedió a realizar un análisis de la situación interna del país. En la figura 7 se percibe que, si bien el Gasto Público per cápita para salud en dólares en México ha ido en aumento, tuvo una caída en 2016 que representa el punto más bajo. No obstante, de 2016 a 2018 sólo se han aumentado \$28.03 dólares a la salud de cada habitante en México, un aumento muy pobre para mejorar este servicio esencial.

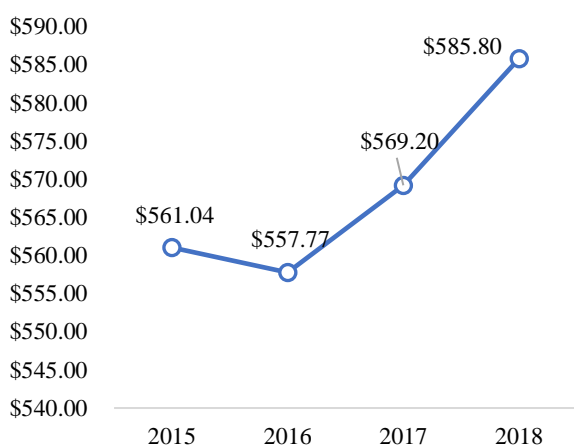


Figura 7 Gasto Público per cápita en México, en dólares
Fuente: elaboración propia [Excel] con datos de Health Expenditure (OCDE, 2019)

Ahora bien, en la figura 8 se observa que la OCDE estima que el Gasto Público en salud para brindar una atención de calidad debe abarcar el 6.5% del Producto Interno Bruto (PIB).

Sin embargo, en 2017 México destinó el 3% del PIB para la salud, posicionándose en los países más bajos en este indicador, mientras que Alemania asignó un 9.5% del PIB.

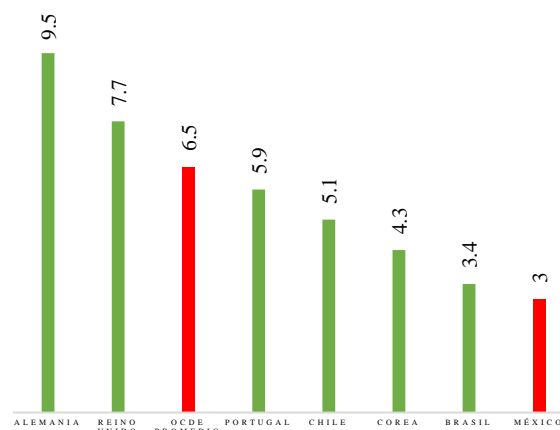


Figura 8 Gasto en Salud como % del PIB (comparado con países de la OCDE)
Fuente: elaboración propia [Excel] con datos de OCDE (2017)

Calidad en el servicio de salud

Respecto a la calidad en el servicio de salud, en la figura 9 se analiza el primer indicador, la OCDE establece que el promedio de doctores por cada mil habitantes en 2018 debe ser de 3.5, México está por debajo con 2.43 y Austria es el mejor posicionado en este indicador con 5.18 doctores.

Los médicos se definen como médicos "en ejercicio" que brindan atención directa a los pacientes. Suelen ser generalistas que asumen la responsabilidad de proporcionar atención continua a individuos y familias, o especialistas como pediatras, obstetras / ginecólogos, psiquiatras, especialistas médicos y especialistas quirúrgicos (OCDE, 2018).

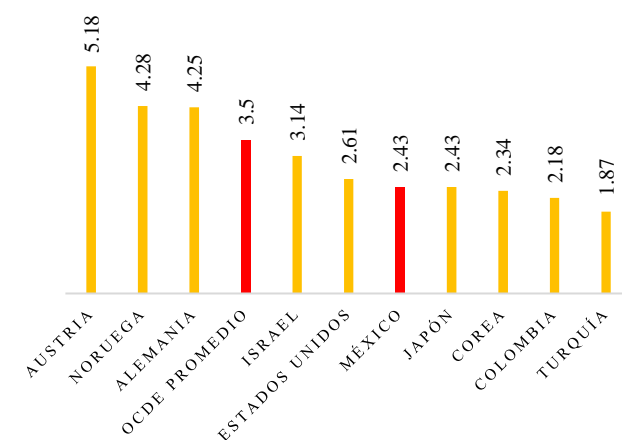


Figura 9 Doctores por cada 1,000 habitantes
Fuente: elaboración propia [Excel] con datos de OCDE (2018)

ZÁRATE-MARTÍNEZ, María Guadalupe, AGUILERA-ARREDONDO, Paulina y JIMÉNEZ-RICO, Artemio. Impacto del gasto público en la calidad del sistema de salud de México. Revista de Desarrollo Económico. 2020

Las enfermeras se definen como todas las enfermeras "en ejercicio" que prestan servicios de salud directos a los pacientes, incluidas las enfermeras autónomas. Las parteras y auxiliares de enfermería (que no son reconocidas como enfermeras) normalmente están excluidas, aunque algunos países incluyen parteras, ya que se consideran enfermeras especializadas. (OCDE, 2018).

En la figura 10 se muestra el indicador de enfermeras por cada mil habitantes en 2018, el mejor país en este rubro es Noruega, cuenta con 17.8 enfermeras por cada mil, muy por arriba del promedio de la OCDE de 8.8 enfermeras. En contraste, México sólo tiene 2.9 enfermeras por cada mil habitantes, ubicándolo como uno de los peor evaluados en este indicador.

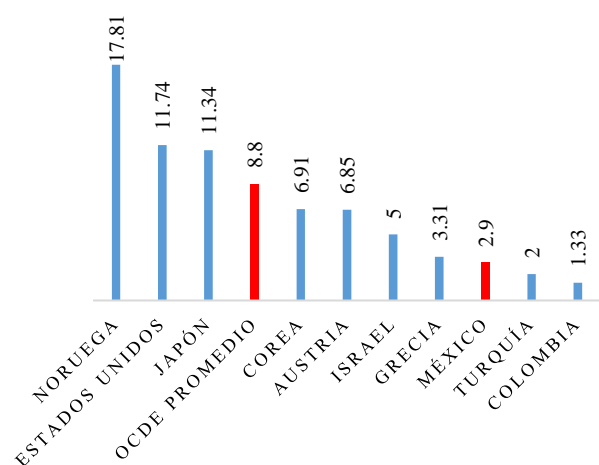


Figura 10 Enfermeras por cada 1,000 habitantes
Fuente: elaboración propia [Excel] con datos de OCDE (2018).

El siguiente indicador proporciona una medida de los recursos disponibles para prestar servicios a pacientes hospitalizados en términos de la cantidad de camillas que se mantienen. El total de camillas de hospital incluye camas de atención curativa, camas de atención de rehabilitación, camas de atención a largo plazo y otras camas en hospitales. (OCDE, 2018).

En la figura 11 se observa que en 2018 México tenía 1.38 camillas por cada mil habitantes, resultado muy por debajo del promedio de la OCDE de 4.7 camillas. En comparación, Japón es el país con mayor número de camillas con 13 por cada mil habitantes.

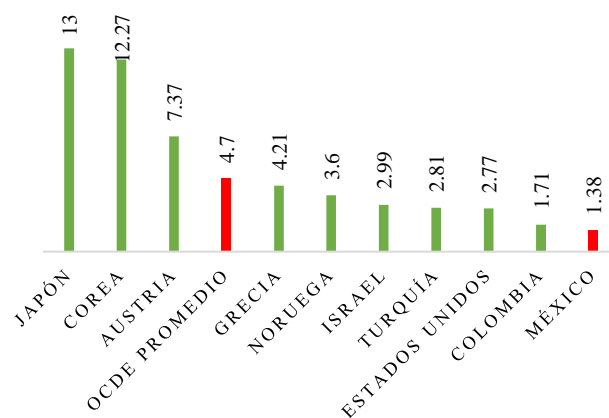


Figura 11 Camillas por cada 1,000 habitantes
Fuente: elaboración propia [Excel] con datos de OCDE (2018)

Ahora, de acuerdo con el CIEP, el tiempo adecuado de espera para la atención de salud debe ser de 30 minutos, siendo el IMSS la institución con mayor tiempo de espera para la atención (91 minutos), mientras que en PEMEX el tiempo de espera es de 42 minutos, en el ISSSTE de 55 minutos y en el Seguro Popular de 69 minutos, como se observa en la figura 12.



Figura 12 Tiempo de espera (minutos) por atención en salud
Fuente: CIEP (2018)

Conclusiones

El Gasto Público Total en salud en México ha ido en aumento con el paso de los años. Asimismo, el Gasto per cápita en salud incrementó para 2018, aunque no fue un aumento significativo para reducir las grandes brechas en la calidad del servicio de salud respecto a otros países. En este sentido, México es el país cuyo Gasto per cápita (\$585.80 dólares, equivalente al 19.26% del total del promedio de la OCDE \$3,040.55) es el menor de todos los países integrantes de la OCDE.

La institución a la que se le destina el mayor porcentaje del presupuesto de salud es el IMSS debido a la gran cantidad de derechohabientes con que cuenta. Desafortunadamente, también es la Institución con el mayor tiempo (91 minutos) de espera para la atención de la salud. Respecto al PIB, el porcentaje destinado para Gasto Público en salud en México (2.5%) se encuentra muy por debajo del promedio de la OCDE (6.3%) para tener un Sistema de Salud óptimo.

De acuerdo con algunos indicadores básicos para brindar un servicio de salud de calidad establecidos por la OCDE, México se encuentra muy por debajo de los promedios establecidos. Comparando las dos variables de estudio, se concluye que a pesar del aumento en el Gasto Público en salud ha mejorado la calidad en la atención brindada al derechohabiente, sin embargo, no ha sido suficiente para alcanzar los estándares de los indicadores básicos para disminuir las enormes brechas que existen con otros países en el Sistema de Salud.

Por lo tanto, se deben crear políticas públicas o reformar las actuales para mejorar la calidad brindada a los derechohabientes del Sistema de Salud Mexicano.

Referencias

- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2020). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 06 de Marzo de 2020. Recuperado de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Constitucion_Politica.pdf
- CIEP. (2018). *Sistema Universal de Salud. Retos de Cobertura y Financiamiento*. Recuperado de <http://saludenmexico.ciep.mx/images/sistema-universal-de-salud.pdf>
- CIEP. (2019). *La contracción del gasto per cápita en salud: 2010-2020*. Recuperado de <https://ciep.mx/la-contraccion-del-gasto-per-capita-en-salud-2010-2020/>
- Corona, R. (2017). *El Sistema de Salud en México: De la fragmentación hacia un Sistema de Salud Universal*. Recuperado de <https://www.conaemi.org.mx/single-post/2017/01/15/El-Sistema-de-Salud-en-México-De-la-fragmentación-hacia-un-Sistema-de-Salud-Universal>
- Coronado, R., Cruz, E., Macías, S. I., Arellano, A., y Nava, T. I. (2013). El Contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. *Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación*, 25(1). pp. 26-33. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf>
- Código F. (2019). *OCDE: Panorama de la Salud 2019*. Recuperado de <https://codigof.mx/ocde-panorama-de-la-salud-2019/>
- Código F. (2019). *Presupuesto de Salud 2019*. Recuperado de <https://codigof.mx/presupuesto-de-salud-2019/>
- Dirección General de Servicios de Documentación, Información y Análisis. (2019). *Cámara de Diputados*. Recuperado de <http://www.diputados.gob.mx/sedia/sia/se/SAE-ISS-07-19.pdf/>
- ExpoMED. (2019). *La Calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones*. Recuperado de <https://expomed.com.mx/la-calidad-de-la-atencion-la-salud-en-mexico-traves-de-sus-instituciones>
- Gómez, O., Sesma, S., Becerril M., V., Knaul M., F., Arreola, H., y Frenk, J. (2011). Sistema de salud de México. *Salud Pública de México*, (53), pp. 224-225. Recuperado de <http://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5043/10023>
- González, L. E., y Gallardo, E. G. (2012). Calidad de la atención médica: La diferencia entre la vida o la muerte. *Revista Digital Universitaria (UNAM)*, 13(8), pp.3. Recuperado de <http://www.revista.unam.mx/vol.13/num8/art81/art81.pdf>
- Gutiérrez Lara, A. (2015). Gasto público y Presupuesto Base Cero en México. *El Cotidiano*, (192), pp. 13-32. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/325/32539883003.pdf>
- IMSS. (2019). *Estadísticas e Informes*. Recuperado de <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/imssBienestar/estadisticas/01-PoblacionAtendida-2019.pdf>

Jiménez Paneque, R. E. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública*, 30(1). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004

Martínez, A., Van-Dick, M. Á., Nápoles, F., Robles, J., Ramos, A., y Villaseñor, I. (1996). Hacia una estrategia de garantía de calidad: satisfacción en la utilización de los servicios médicos. *Cadernos de Saúde Pública*, 12(3), pp.399-403. Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X1996000300013

Miranda, P. (2020). *¿Qué es el INSABI y cómo se puede acceder a los servicios de salud?* Recuperado de <https://www.eluniversal.com.mx/nacion/como-acceder-los-servicios-de-salud-del-insabi>

OCDE. (2017). *Panorama de la Salud 2017*. Recuperado de <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264306035-es.pdf?expires=1585853603&id=id&accname=guest&checksum=1FF5543BAD8A658D0159EA68344EF7A5>

OCDE. (2018). *Doctors*. Recuperado de <https://data.oecd.org/healthres/doctors.htm>

OCDE. (2018). *Hospital beds*. Recuperado de <https://data.oecd.org/healthqt/hospital-beds.htm>

OCDE. (2018). *Nurses*. Recuperado de <https://data.oecd.org/healthres/nurses.htm#indicator-chart>

OCDE. (2019). *Health Statistics 2019*. Recuperado de <https://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=SHA>

OMS. (1948). *Preguntas Frecuentes. ¿Cómo define la OMS la salud?* Recuperado de <https://www.who.int/es/about/who-we-are/frequently-asked-questions>

OMS. (2005). *¿Qué es un sistema de salud?* Recuperado de <https://www.who.int/features/qa/28/es/>

OMS. (2016). *Resumen del 2016: repaso de la salud mundial de la OMS*. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/feature-stories/detail/2016-year-in-review-key-health-issues>

OPS. (2015). *Calidad en el Sistema de Salud para el Acceso y la Cobertura Universal en Salud*. Recuperado de https://www.paho.org/mex/index.php?option=com_content&view=article&id=1023:calidad-en-el-sistema-de-salud-para-el-acceso-y-la-cobertura-universal-en-salud&Itemid=499

Salinas, G., Carrillo, M.F., Pérez, M.U. y García, C. (2019). Gasto de bolsillo en salud durante el último año de vida de adultos mayores mexicanos: análisis del Enasem. *Salud Pública de México*, 61(4). pp. 510-511. Recuperado de <http://www.saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/10146>

Secretaría de Salud. (2015). *La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones*. Recuperado de http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/dgr-editorial_02.html

Secretaría de Salud. (2016). *Encuesta Nacional de Salud y Nutrición de Medio Camino 2016 (ENSANUT 2016) Informe Final de Resultados*. Recuperado de http://transparencia.insp.mx/2017/auditorias-insp/12701_Resultados_Encuesta_ENSANUT_MC2016.pdf

Secretaría de Salud. (2019). *Gasto en Salud en el Sistema Nacional de Salud*. Recuperado de http://www.dgis.salud.gob.mx/contenidos/sinais/gastoensalud_gobmx.html

Senado de la República. (2018). *Recursos destinados al Sector Salud en el Presupuesto de Egresos de la Federación 2018*. Recuperado de <http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/bitstream/handle/123456789/3832/1%20Publicaci%C3%B3n%20Recursos%20destinados%20al%20sector%20salud%20PEF%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vera, S. A. (2009). *Bloque 2: Los Gastos Públicos*. Recuperado de http://www.ispn4-santafe.edu.ar/Carreras/Programador/Trabajos/Finanzas_1.pdf

Análisis de la relación entre la producción-operación con enfoque al cliente y el análisis de mercado que se lleva cabo en las microempresas de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto.

Analysis of the relation between production and operation through a focus on the clients and market analyses in the micro enterprises in Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto.

VALDEZ-GONZÁLEZ, María Isabel†*, MARCIAL-OLALDE, Ana Delia y MANRÍQUEZ-RAMIREZ, José Luis Francisco

ID 1^{er} Autor: *María Isabel, Valdez-González* / ORC ID: 0000-0002-0520-4243

ID 1^{er} Coautor: *Ana Delia, Marcial-Olalde* / ORC ID: 0000-0003-3865-5152

ID 2^{do} Coautor: *José Luis Francisco, Manríquez-Ramirez* / ORC ID: 0000-0001-5714-912X

DOI: 10.35429/JED.2020.22.7.11.18

Recibido: Enero 04, 2020; Aceptado: Marzo 30, 2020

Resumen

El presente trabajo expone un análisis sobre el enfoque al cliente a través de la producción y operación y el análisis de mercado en las micro y pequeñas empresas de Santa Cruz de Juventino Rosas, Guanajuato, así como la relación que existe entre estas dos variables. La investigación se llevó a cabo considerando una muestra de 377 empresas establecidas en el municipio, utilizando el método cuantitativo de investigación. Los resultados obtenidos indican que existe un enfoque al cliente a través de las actividades concernientes en la producción-operación que ejecutan las empresas y que a su vez estas actividades están relacionadas con la información del análisis de mercado, haciendo manifiesta la importancia que tiene la calidad del producto o servicios en la satisfacción del cliente de las micro y pequeñas empresas, aspecto que debe considerar el empresario para llevar a cabo la implementación de actividades estratégicas para no incurrir en costos adicionales y mantenerse en el mercado.

Calidad, Cliente, Costos, Productividad, Satisfacción

Abstract

The present research exposes an analysis with focus on the customer through the Production and operation aspects, by also considering the information obtained from the market analysis within the micro and small enterprises in Santa Cruz de Juventino Rosas, Guanajuato; such as looking for what is the relation between these variables. This research was done through the analysis of data from a sample of 377 enterprises using the quantitative research method. The results indicate that there is an approach to the client through the activities concerning the production-operation executed by the enterprises and that in turn these activities are related to market analysis information, making manifest to the importance of the customer satisfaction for the micro and small enterprises concerning the quality from the products and/or services, relevant aspects that should always be considered by the entrepreneurs within strategic activities that can lead to avoid additional costs and maintaining competitiveness.

Cost, Customer, Productivity, Quality, Satisfaction

Citación: VALDEZ-GONZÁLEZ, María Isabel, MARCIAL-OLALDE, Ana Delia y MANRÍQUEZ-RAMIREZ, José Luis Francisco. Análisis de la relación entre la producción-operación con enfoque al cliente y el análisis de mercado que se lleva cabo en las microempresas de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto. Revista de Desarrollo Económico. 2020. 7-22:11-18.

* Correspondencia al Autor: (Correo electrónico: ivaldez_ptc@upjr.edu.mx)

† Investigador contribuido como primer autor.

Introducción

Las micro y pequeñas empresas (mypes) pertenecen a un segmento importante que impacta en el desarrollo social y económico, por lo que se debe poner especial atención a este tipo de empresas, ya que son base económica para el crecimiento del país al ser generadoras de autoempleo y fuentes de ingresos.

En la actualidad la economía se torna más compleja, competitiva y globalizada, convirtiendo el ámbito productivo-operativo en un desafío, pues las empresas deben atender las dificultades propias, así como las que se presentan en el entorno, situación que las obliga a orientar sus esfuerzos hacia la productividad garantizando la calidad en los productos o servicios, para cubrir las expectativas del cliente.

Al realizar un análisis de la literatura relacionada con estos temas, se puede determinar que cuando las empresas se enfocan en ofrecer productos y servicios de calidad, se incrementa la productividad, se reducen los costos al disminuir los reprocesos debido a que se tiene un mayor control de calidad y por ende, se genera mayor satisfacción al cliente. Los consumidores se tornan cada vez más exigentes al existir gran variedad de productos, mayor número de establecimiento en donde pueden adquirirlos y al estar mejor informados sobre las características y beneficios que ofrecen, por ello es importante contar con información del mercado que contribuya a la generación de estrategias efectivas, tomando en cuenta que al establecerse como elemento estratégico para la toma de decisiones de la empresa, su aportación permite que rentabilidad del negocio se vea incrementada en relación al presupuesto ejercido (López, 2001).

Para facilitar la dirección de las mypes, es importante identificar cuáles son las principales dimensiones enfocadas al cliente en la actividad de la producción y operación considerando la información del mercado, por lo antes expuesto, el presente documento hace referencia a la investigación llevada a cabo en Santa Cruz de Juventinos Rosas, Guanajuato, donde se localizan 3 295 micro y pequeñas empresas (INEGI, 2015), se recabó información de 377 empresas, para conocer las características que inciden en su funcionamiento y que además impactan en el ámbito regional, estatal y nacional.

Se identificó la percepción de los directivos de las empresas sobre la relación que existe entre la producción-operación con el análisis de mercado, al dar respuesta a la pregunta de investigación ¿Existe una relación entre la producción-operación con enfoque al cliente y el análisis de mercado que se lleva cabo en las microempresas de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto.? Los resultados obtenidos arrojan información que sirve como referente para establecer estrategias que contribuyan a eficientar las actividades productivas y de servicio de las mypes teniendo como principal objetivo el enfoque al cliente.

Revisión de la Literatura

A partir de la década de los ochenta, debido a los problemas ocasionados por la inestabilidad económica, las grandes empresas tuvieron problemas para poder mantener su economía de escala, por lo que comenzaron a canalizar algunos procesos a pequeñas empresas bajo esquemas de subcontratación (Mungaray y Ramírez 2007). Las pequeñas empresas cada vez están teniendo mayor participación en el mercado como proveedoras, por lo que se han visto en la necesidad de adoptar sistemas de gestión de la calidad para subsistir en el ámbito de la proveeduría.

De acuerdo a Uribe, Mendoza, Contreras y Bravo (2016), las micro y pequeñas empresas están en la búsqueda de herramientas que les sirvan para introducirse, mantenerse y permanecer en el segmento de mercado seleccionado, agregan que los clientes son actores fundamentales para lograr los objetivos a corto, mediano y largo plazo de la empresa, al otorgarles un servicio o producto que logre su satisfacción, ésta se puede evaluar a partir de los datos que se generan a través de estudios de mercadotecnia. Sánchez (2011) hace referencia que el cliente satisfecho volverá a comprar de nuevo, lo que repercute en un incremento en la rentabilidad, a la vez que presenta una menor elasticidad hacia el precio, estos clientes satisfechos son más resistentes ante lo que ofrece la competencia y permiten a la empresa reducir los costos por las deficiencias en el servicio.

Es difícil definir para los empresarios a qué mercados es más conveniente enfocarse y con qué productos específicos; se tiene la tendencia a producir sin tener información apropiada y conocer cuáles productos son rentables, lo que hace ineficiente su producción y no le permite concentrarse en nichos con ventaja competitiva (Zapata, 2004). Es importante la aplicación de herramientas que orienten al empresario para hacer frente a los constantes cambios del entorno, una de estas herramientas es la investigación de mercados la cual especifica la información que se requiere para analizar ciertos aspectos, diseñar técnicas para recabar la información, dirigir y aplicar el proceso de recopilación de datos, analizar resultados y comunicar los hallazgos (Malhotra, 2008), además Anzola (2010) refiere que es importante para llevar a cabo la satisfacción en las pequeñas empresas, considerar a la competencia y a los proveedores, pues se debe tomar en cuenta el número de empresas que se dedican al mismo giro, que atienden al mismo segmento de mercado, así como apremiante es conocer la ubicación de los competidores y cuánto afectan sus políticas los precios de los productos. Zapata (2004) menciona en su artículo que es preocupante en la gestión de mercadeo que los empresarios de las PyMES tengan una actitud pasiva, pues esperan que los clientes realicen sus pedidos, además de carecer de una actitud proactiva para salir en busca de nuevos mercados, lo que puede ocasionar un mayor gasto en las operaciones de la empresa. A medida que los procesos de producción, distribución y comercialización son más complejos o que requieren de mayor utilización de capitales, la presencia de las microempresas es menor (Contreras y Cuevas, 2008).

En su obra Kotler y Arsmtrong (2016) mencionan que la calidad está íntimamente ligada con el producto, pues representa el valor que el cliente le otorga por el desempeño de éstos, se puede definir la calidad como la ausencia de defectos; las empresas con orientación al cliente, definen la calidad en término de satisfacción, pues los consumidores prefieren productos que ofrecen la mejor calidad, desempeño y características innovadoras.

Duque (2005), resalta que si se orienta la evaluación al resultado, más que al proceso, esto determina que la calidad en los servicios no se basa en las percepciones, sino en qué tan eficaz es la empresa para satisfacer las necesidades de los clientes, en cuanto al servicio argumenta que además éste es complejo de medir; desde el punto de vista de Najul (2011), el cliente es quien hace un juicio sobre la calidad de servicio, pues es quien califica la atención recibida, y decide regresar o no regresar a la empresa, cabe mencionar que Crosby (1987) enfatiza que hacer bien las cosas no incrementa el costo de un servicio o producto, hacerlas mal es lo que cuesta dinero.

Para Najul (2011) la importancia de la calidad implica la actualización de procesos e integración de nuevas tecnologías a los mismos; el beneficio al aplicar estos aspectos y la transmisión de conocimiento, repercute en la productividad de la empresa, aunque la mayoría de las micro y pequeñas empresas, nacen de la informalidad, los empresarios van reforzando sus conocimientos en función de la experiencia de las actividades propias del negocio, y como menciona López (2007) algunas de las características de las microempresas son: 1. Se emplea poca inversión para constituirse. 2. Emplean procesos productivos de distribución y de comercialización sencillos. 3. No se cuentan con procedimientos o técnicas innovadoras. 4. Falta de asignación de recursos para capacitación. 5. No existe un seguimiento continuo de los mercados, por lo que la programación de la producción y comercialización es a corto plazo. 6. Falta de visión a largo plazo para realizar inversiones para acceder competitivamente a los mercados, además, en muchas ocasiones se carece de una programación del mantenimiento y reposición del proceso productivo, distributivo y comercializador, en función de las características antes mencionadas.

INEGI (2015) reporta que de acuerdo al número de empresas que instrumentaron acciones ante problemas que se presentaron en el proceso de producción en el 2014, el 43.6% corresponde a las micro empresas y el 16.5% a la pequeña empresa, las cuales no aplicaron acciones de solución a esta problemática. El 9.8% de la micro y 30.9% de la pequeña empresa aplicaron solución e instrumentación de mejora continua, se concluye de lo anterior que a menor tamaño de empresa menor implementación para llevar a cabo proceso de mejora continua.

En su publicación, Crosby (1987) menciona que las empresas gastan del 15% al 20% de sus ventas en los reprocesos por tener una mala calidad, esto daña la reputación, lo que puede prevenirse mediante el manejo adecuado de un control de calidad.

Valdés & Sánchez (2012), hacen referencia que en México las pequeñas y medianas empresas tienen áreas de oportunidad en las que se debe trabajar, como es la modernización de la planta productiva, la innovación de productos, la falta de inversión en tecnologías y estrategias, escasa asesoría empresarial y administrativa, capital humano no calificado, desconocimiento de mercados y sistemas de calidad. Todo esto exige un cambio en la legislación, siendo uno de los obstáculos más grandes el acceso al financiamiento para emprender las ideas de negocio o de innovación de producto.

Las empresas con éxito tienen en común que se concentran en los clientes, tienen una dedicación a entender y satisfacer sus necesidades en un mercado meta bien definido (Kotler y Arsmtrong, 2016), para lograr esto es importante considerar que una mejora en la calidad ahorra costos al reducir las fallas, la calidad se origina por la percepción que tenga el cliente al surgir nuevos productos en el mercado, a las prácticas de los empleados y a la relación con los proveedores; en cuanto a la calidad, esto implica que el dueño es responsable por los daños que resulten de un mal producto, pérdidas e incluso una mala publicidad. Existen empresarios que aún desconocen la nueva cultura del desarrollo organizacional, no tienen claridad en la logística para entrega del producto al consumidor, carecen de capacidad para fortalecer el área comercial y de ventas, desconocen el perfil del puesto y por lo tanto del personal de la empresa, además de tener resistencia al cambio (Valdés y Sánchez, 2012).

Metodología

La presente investigación se realizó considerando un enfoque cuantitativo, bajo un diseño transeccional de tipo correlacional-causal, ya que estos diseños describen las relaciones entre dos o más constructos, conceptos o variables en un momento determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La definición de las variables contempla la producción-operación y la información obtenida del análisis de mercado, las cuales se examinaron para obtener el grado de correlación utilizando las técnicas del análisis multivariado.

El objetivo de este trabajo es dar respuesta al siguiente cuestionamiento: ¿Existe una relación entre la producción-operación con enfoque al cliente y el análisis de mercado que se lleva cabo en las microempresas de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto.?

Para llevar a cabo este análisis se definieron las hipótesis, H0: No existe relación entre la producción-operación con enfoque al cliente y el análisis del mercado que llevan a cabo las microempresas de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto. y H1: Existe relación entre la producción-operación con enfoque al cliente y el análisis del mercado que llevan a cabo las microempresas de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto. Los datos analizados fueron extraídos de los resultados de la investigación realizada por Peña, Aguilar & Posadas (2017) en el que se aplicó como instrumento un cuestionario a 24,867 directivos de empresas activas de forma aleatoria.

La presente investigación considera la información proporcionada por los directivos de 377 micro y pequeñas empresas activas conformadas por diversos sectores, ubicadas en el municipio de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto., mediante la aplicación de un cuestionario que incluye las categorías: producción-operación y análisis del mercado (información), ambos con una escala tipo Likert de 5 puntos. La variable dependiente producción-operación se conformó por 5 ítems, la variable independiente análisis de mercado (información), se integró por 8 ítems. Los ítems correspondientes a cada variable pueden analizarse en la Tabla 3. Estadística de elementos.

El análisis de los datos, se realizó por medio de cálculos estadísticos y gráficas en el software SPSS Statistics 23.

Para el análisis de los 377 datos, se consideró un nivel de confianza del 95.0% y un error estimado del 5.0%, calculando una distribución de las proporciones que maximice la muestra ($p = 50\%$).

A través de este tipo de muestreo buscamos comprobar las hipótesis planteadas, así como obtener los datos básicos y determinar las tendencias en esta investigación.

Para la determinar la fiabilidad de la investigación se llevó a cabo el procedimiento Alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad de acuerdo a Alfa de Cronbach permite estimar la correlación entre las dos variables sujetas de estudio, ésta considera que los ítems en escala tipo Likert miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1989), cuando el valor del alfa se acerca más a 1, mayor es la consistencia interna de los ítems analizados.

		N	%
Casos	Válido	377	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	377	100.0

Tabla 1 Resumen de procesamiento de los casos
Fuente: elaboración con datos de la investigación 2017 (SPSS Statistics 23)

El dato obtenido de Alfa de Cronbach, de acuerdo al criterio de George & Mallery (2003), evalúan el índice de Alfa de Cronbach $>.8$ como bueno.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.841	13

Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad
Fuente: elaboración con datos de la investigación 2017 (SPSS Statistics 23)

Resultados

En la presente investigación se identificó la correlación entre las variables producción-operación y análisis del mercado (información), empleando el cálculo del coeficiente de correlación de Pearson con sus niveles de significancia. A partir de la desviación típica y la covarianza de la variable independiente concerniente al análisis de mercado (información), así como la variable dependiente producción-operación con sus respectivas respuestas. Se dispuso de los 377 datos, para determinar el vector de medias, la matriz de varianzas, covarianza y la matriz de correlación.

		Media	Desv. estándar	N
Análisis de mercado	a) Tengo métodos eficaces para evaluar si el precio del prod/serv es adecuado.	4.06	1.005	377
	b) Tengo métodos eficaces para evaluar la calidad	4.14	1.001	377
	c) Tengo métodos eficaces para conocer a mis clientes, sus necesidades y preferencias.	4.01	1.076	377
	d) Tengo métodos eficaces para evaluar la calidad de la atención que les doy a mis clientes.	4.02	1.127	377
	e) Realizo actividades para detectar las fortalezas y debilidades de mi competencia.	3.41	1.458	377
	f) Comparo frecuentemente los resultados de mi empresa con los de otras empresas.	3.25	1.383	377
	g) Es fácil que aparezcan otras empresas iguales a la mía.	4.03	1.161	377
	h) Es fácil que aparezcan otros productos o servicios que suplan a los que yo ofrecía.	3.89	1.262	377
Producción-operación.	a) Me enfoco mucho en la calidad	4.49	.816	377
	b) Me enfoco mucho en reducir el tiempo de entrega	4.16	1.113	377
	c) Me enfoco mucho en entregar en tiempo y forma.	4.34	.998	377
	d) Me enfoco mucho en adaptar mis productos o servicios para satisfacer al cliente.	4.38	.907	377
	e) Me enfoco mucho en reducir mis costos	3.93	1.291	377

Tabla 3 Estadística de elementos
Fuente: elaboración con datos de la investigación 2017

Analizando la desviación estándar se determina que para la variable análisis de mercado (información) se presenta una mayor dispersión de los datos, presentando en promedio una media de 3.85 y una desviación estándar de 1.18. Para la variable producción-operación las respuestas fueron menos dispersas alrededor de la media, siendo de 4.26 y una desviación estándar de 1.02.

Resultados del análisis de frecuencias para la variable producción-operación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0=No contestó	5	1.22	1.22	1.22
	1=No sé/ No aplica	14	3.71	3.71	4.93
	2=Muy en desacuerdo	8	2.02	2.02	6.95
	3=En desacuerdo	21	5.52	5.52	12.47
	4=De acuerdo	136	36.07	36.07	48.54
	5=Muy de acuerdo	194	51.46	51.46	100
	Total	377	100	100	

Tabla 4 Frecuencias de respuesta de la variable Producción-operación
Fuente: elaboración con datos de la investigación 2017

Considerando la muestra de 377 mypes al dar respuestas a los 5 ítems de la variable producción-operación y buscando obtener una descripción de la distribución de la variable dependiente, se determina que la respuesta de los empresarios a 4 ítems de dicha variable, están enfocados al cliente y fueron los que presentaron las frecuencias más altas en las escalas 4 y 5, donde el 87.53% de respuestas se ubicaron en una escala de “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”; el 5.52% se encontró en “Desacuerdo”, dejando un 6.95% del total respuestas como “No contestó”, “No sé/ No aplica” o “Muy en desacuerdo” siendo de menor peso dentro de la escala. Tomando en cuenta los resultados mostrados en la Tabla 3. Estadística de elementos, referente a las medias, los ítems que están directamente relacionados con el cliente dentro de la variable producción-operación, fueron los que presentaron una media por arriba de 4, al considerar el alto grado de enfoque al cliente que los directivos manifiestan dentro del ámbito de la producción y operación, por tanto, se puede determinar que existe un enfoque al cliente a través de la Producción y operación en las mypes de Santa Cruz de Juventino Rosas, Guanajuato.

Aplicando el procedimiento de correlaciones bivariadas se obtuvo la matriz de varianzas-covarianzas y la matriz de correlaciones con sus respectivos coeficientes de significación.

En cuanto a las correlaciones de los 40 valores de significancia de la prueba de hipótesis se pudo determinar lo siguiente, considerando la aproximación del P-Value < 0.05 indica que en 38 de las 40 combinaciones calculadas son significantes, por tanto, predomina la hipótesis alternativa, esto es, la producción-operación con un enfoque al cliente, guarda relación con la información del análisis de mercado con la que cuentan las mypes de Santa Cruz de Juventino Rosas, Guanajuato. Considerando que la covarianza es la medida más simple de la relación lineal entre dos variables y conforme a los resultados obtenidos se determinan covarianzas bajas, por tanto, existe una relación débil.

Discusión

El objetivo de esta investigación fue dar respuesta al siguiente cuestionamiento: ¿Existe una relación entre la producción-operación con enfoque al cliente y el análisis de mercado que se lleva cabo en las microempresas de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto.? de Santa Cruz de Juventino Rosas?. Conforme a los datos analizados, se determinaron los resultados los cuales indican que los directivos de las mypes, se encuentran enfocados al cliente a través de las actividades de producción y operación considerando su relación con la información del análisis de mercado en las mypes de Santa Cruz de Juventino Rosas, al tomar en consideración los 5 ítems que conformaron la variable dependiente producción-operación, donde 4 de ellos resultaron con altas medias y desviaciones estándar pequeñas, todos ellos enfocados al cliente en relación con: la calidad, la adaptación de los productos o servicios para satisfacer a cada cliente, así como el buscar reducir el tiempo entre que el cliente solicita y recibe sus productos o servicios. Se determinó una correlación conforme a las variables de análisis producción-operación y análisis de mercado (información).

Análisis Mdo		a.	b.	c.	d.	e.	f.	g.	h.	
Producción Operación	a	Correlación de Pearson	.350**	.364**	.159**	.226**	.134**	.100	.148**	.119*
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.002	.000	.009	.053	.004	.021
		Suma de cuadrados y productos vectoriales	107.8	111.7	52.5	78.0	59.7	42.40	52.6	45.9
		Covarianza	.287	.297	.140	.208	.159	.113	.140	.122
		N	377	377	377	377	377	377	377	377
b		Correlación de Pearson	.178**	.310**	.219**	.295**	.256**	.223**	.175**	.097
		Sig. (bilateral)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.059
		Suma de cuadrados y productos vectoriales	74.7	129.8	98.5	139.0	156.0	128.9	84.9	51.4
		Covarianza	.199	.345	.262	.370	.415	.343	.226	.137
		N	377	377	377	377	377	377	377	377
c		Correlación de Pearson	.278**	.288**	.255**	.222**	.126*	.166**	.160**	.131*
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.014	.001	.002	.011
		Suma de cuadrados y productos vectoriales	104.8	108.3	102.9	93.9	69.0	86.4	69.5	61.9
		Covarianza	.279	.288	.274	.250	.184	.230	.185	.165
		N	377	377	377	377	377	377	377	377
d		Correlación de Pearson	.309**	.317**	.381**	.335**	.263**	.192**	.142**	.104*
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.006	.044
		Suma de cuadrados y productos vectoriales	105.9	108.1	139.8	128.7	130.5	90.3	56.0	44.6
		Covarianza	.282	.288	.372	.342	.347	.240	.149	.119
		N	377	377	377	377	377	377	377	377
e		Correlación de Pearson	.239**	.238**	.184**	.268**	.220**	.186**	.149**	.115*
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.026
		Suma de cuadrados y productos vectoriales	116.4	115.5	96.2	146.4	155.5	124.6	83.8	70.1
		Covarianza	.310	.307	.256	.389	.414	.331	.223	.187
		N	377	377	377	377	377	377	377	377

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

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

Tabla 5 Correlación de las variables

Fuente: elaboración con datos de la investigación 2017

Para generar un comparativo entre los resultados de la presente investigación y los determinados por otras fuentes, se consideró la información emitida por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), a través de la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE 2015), en que refleja que el 43.6% de las empresas medianas además de aplicar las medidas de solución ante problemas que se presentan en el proceso de producción, instrumentan procesos de mejora continua para evitar que se presenten eventualidades en el futuro; esta acción representa el 30.9% y 9.8% en las empresas pequeñas y microempresas, respectivamente, lo que garantiza la calidad de los productos y servicios y conlleva a la disminución de los costos, cuando las empresas se ocupan por proporcionar productos y servicios de calidad, se incrementa la productividad y reducen costos al disminuir los reprocesos como consecuencia de producir productos de calidad y por ende se genera una mayor satisfacción del cliente, reforzando a Najul (2011), menciona que el cliente es quien hace un juicio sobre la calidad de servicio, pues es quien califica la atención recibida, y decide regresar o no regresar a la empresa.

Conclusiones

En la presente investigación se realizó un análisis con la finalidad de determinar si existe un enfoque al cliente a través de la Producción y operación considerando la información del análisis de mercado en las mypes de Santa Cruz de Juventino Rosas, Guanajuato. Se realizó el planteamiento de las hipótesis:

H0: No existe relación entre la producción-operación con enfoque al cliente y el análisis del mercado que llevan a cabo las microempresas de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto.

H1: Existe relación entre la producción-operación con enfoque al cliente y el análisis del mercado que llevan a cabo las microempresas de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto.

El análisis de los ítems que integran la variable producción-operación refleja que al menos 4 de ellos tienen un enfoque al cliente, el 87.53% de respuestas dadas por los empresarios encuestados, se ubicaron en una escala “De acuerdo” y “Muy de acuerdo”, dando prioridad al conjunto de actividades encaminadas a lograr que las características presentes tanto en el producto como en el servicio cumplan con los requisitos exigidos por el cliente, es decir, sea de calidad, se entregue en tiempo y forma en donde incluso se busca reducir los tiempos entre la solicitud y la entrega del producto o servicio, para ofrecer una mayor posibilidad de que sea adquirido por este.

Analizando los 40 valores de significancia de la prueba de hipótesis bilateral, se encontró que 38 combinaciones son significantes en base a la regla al P-Value <0.05, lo que nos permite rechazar H0, por tanto, en base a la hipótesis alternativa H1: Existe relación entre la producción-operación con enfoque al cliente y el análisis del mercado que llevan a cabo las microempresas de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto. En cuanto al análisis de la correlación de Pearson basado en Evans (2010), se obtiene que en la totalidad de combinaciones se obtuvo un 6.5% sin una relación, un .00/9.5% con una relación muy débil, predominando con un 54% una relación en promedio débil a moderada, por lo cual se puede concluir que existe una relación entre los principios de producción-operación y el análisis de mercado (información). Considerando los resultados obtenidos, los directivos de las micro y pequeñas empresas deben establecer actividades y procesos que les permitan contar con información que pueda orientarlos, para hacer frente a los constantes cambios del entorno, permitiendo a las empresas generar eficaces estrategias, mediante la adecuada planeación, organización, control de los recursos y las áreas que lo conforman, de tal forma que se cubran las necesidades del mercado, al producir y ofrecer servicios con la calidad requerida en el tiempo oportuno, al identificar de forma anticipada, el tipo de producto que debe fabricarse o venderse, contribuyendo al desarrollo del negocio.

Referencias

American Psychological Association (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association*. (6ª. ed.). México, D.F.: Editorial El Manual Moderno.

- Anzola, S. (2010). *Administración de pequeñas Empresas*. (3ª. ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- Contreras, B. y Cuevas, E. (2008). *Productividad y desempeño de las microempresas en México*. Recuperado de http://www.cuc.udg.mx/sites/default/files/publicaciones/PRODUCTIVIDAD_Y_DESEMPEÑO_DE_LAS_MICROEMPRESAS_EN_MEXICO.pdf
- Crosby, P.B. (1987). *La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad*. Recuperado de <https://4grandesverdades.files.wordpress.com/2009/12/la-calidad-no-cuesta.pdf>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15 (25), 64-80.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 14.0 update*. (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeña y Medianas Empresas (ENAPROCE)*. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Recuperado de: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mapa/denue/cuatificar.aspx>
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2016). *Fundamentos de Marketing* (13va. ed.). México: Pearson
- López, N. (2007). Elementos de integración de microempresas comerciales en el oriente del Estado de México en los primeros años del siglo XXI. *Contaduría y administración*, (221), 109-136. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422007000100006&lng=es&tlng=es.
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados*. (5ta. Ed.). México: Pearson Educación.
- Mungaray, A., y Ramírez, M. (2007, abril-junio). Capital humano y productividad en microempresas. *Investigación Económica, LXVI* (260), 81-115. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ineco/v66n260/0185-1667-ineco-66-260-00081.pdf>
- Najul, J. (2011, julio-diciembre). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral. Revista Venezolana*, 4 (8), 23-35. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/1ainetv4n8/art1.pdf>
- Peña, N., Aguilar, O., y Posada, R. (2017). *Factores que determinan el cierre de la micro y pequeña empresa: Comparativo entre las empresas activas e inactivas en México y Colombia*. Ciudad de México: Pearson Educación.
- Sánchez, I. (2011). ¿Por qué algunos clientes satisfechos desean cambiar de proveedor? *Universia Business Review*, (31), 12-41. 15-18. Recuperado de <https://ubr.universia.net/article/viewFile/799/925>
- Uribe, M., Mendoza, P., Contreras, D. y Bravo B. (2016, junio). La investigación de mercados en las MIPyMES de Irapuato, Salamanca y Valle de Santiago en el estado de Guanajuato en el año 2015. 2 (4), 36-41. Recuperado de http://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Negocios_y_PyMES/Revista%20de%20Negocios%20%20PYMES.pdf
- Valdés, J., y Sánchez, G. (2012). Las mipymes en el contexto mundial: sus particularidades en México. *Iberoforum. Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana*, VII (14), 126-156. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/2110/211026873005>
- Welch, S. y Comer, J. (1988). *Quantitative Methods for Public Administration: Techniques And Applications*. Editorial Books/Cole Publishing Co. ISBN 10:0534108881/ 13: 9780534108885. U.S.A.
- Zapata, E. (2004). Las PyMES y su problemática empresarial. Análisis de casos. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (52), 119-135. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20605209.pdf>

Estudio y análisis del comportamiento de indicadores de la gestión del capital intelectual en Mipymes de León, Guanajuato bajo el enfoque del Modelo Intellectus

Survey and analysis of the indicators of intellectual capital in MiPymes of León, Guanajuato under the Intellectus Model approach

DÍAZ-GONZÁLEZ, Claudia*†, ORDAZ-PICÓN, Carla, AMÉZQUITA, Rosa María y ARENAS, Ramón Rogelio

Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de León.

ID 1^{er} Autor: *Claudia, Díaz-González* / ORC ID: 0000-0001-3816-8829, CVU CONACYT ID: 97754

ID 1^{er} Coautor: *Carla, Ordaz-Picón* / ORC ID: 0000-0001-8038-0231, CVU CONACYT ID: 874776

ID 2^{do} Coautor: *Rosa María, Amézquita-Maldonado* / ORC ID: 0000-0002-3356-123X

ID 3^{er} Coautor: *Ramón Rogelio, Arenas-López* / ORC ID: 0000-0002-6949-1536

DOI: 10.35429/JED.2020.22.7.19.29

Recibido: Enero 09, 2020; Aceptado: Marzo 31, 2020

Resumen

Los estudios asociados a la gestión del capital intelectual han adquirido una gran relevancia como consecuencia de la dinámica que generan los activos intangibles en las empresas y su valor en el mercado. Al respecto, existe evidencia de un cambio positivo en cuanto al valor que se otorga a los diferentes tipos de capital humano (intelectual, estructural y relacional o social) en mipymes ubicadas en la localidad de León, Guanajuato, México. En este trabajo se presenta el resultado de un estudio exploratorio sobre el comportamiento de indicadores clave de la gestión del capital intelectual bajo el enfoque de los modelos socioevolutivos como el *Modelo Intellectus* a partir del cual se diseñó y aplicó una encuesta con 27 preguntas a una muestra de 69 empresas de diferentes tamaños y giros en la localidad de León. Los resultados del estudio permiten observar el comportamiento de indicadores clave en las empresas encuestadas como son los niveles de integración y motivación del personal, mecanismos de promoción, nivel de involucramiento en la toma de decisiones, niveles de escolaridad, propensión al cambio o la mejora en productos y procesos, transferencia de conocimiento en forma de activos intangibles como marcas y patentes que les permiten incrementar sus probabilidades de permanencia y crecimiento en el largo plazo.

Economía del conocimiento, activos intangibles, capital intelectual, Modelo Intellectus

Abstract

The studies associated with the management of intellectual capital have acquired great relevance as a result of the dynamics generated by intangible assets in companies and their market value. There is evidence of a change in the values and attitudes of management levels (middle managers) and personnel in general on the aspects that favor the adequate management of the different types of human capital (intellectual, structural and relational or social). This paper presents the result of a survey to a sample of 69 companies of different sizes and turns in the city of León, Guanajuato, Mexico on the behavior of some indicators of intellectual capital management based on the *Intellectus Model*. Finally, the main findings of the study allows to observe important data such as the levels of integration and motivation of staff, promotion mechanisms, level of involvement in decision making, levels of schooling, propensity for change or improvement in products and processes, knowledge transfer in the form of intangible assets such as trademarks and patents that allow them to increase their chances of permanence and growth in the long term.

Knowledge Economy, Intellectual Capital, intangible assets, Intellectus Model

Citación: DÍAZ-GONZÁLEZ, Claudia, ORDAZ-PICÓN, Carla, AMÉZQUITA, Rosa María y ARENAS, Ramón Rogelio. Estudio y análisis del comportamiento de indicadores de la gestión del capital intelectual en Mipymes de León, Guanajuato bajo el enfoque del Modelo Intellectus. *Revista de Desarrollo Económico*. 2020. 7-22:19-29.

* Correspondencia al Autor: (Correo electrónico: claudia.diaz@itleon.edu.mx)

† Investigador contribuido como primer autor.

Introducción

El presente artículo es el resultado de un estudio exploratorio propuesto por el grupo de investigación sobre capital intelectual e innovación en las organizaciones que toma como punto de partida conceptos clave en la Economía del Conocimiento y en particular intenta discutir sobre la relevancia del capital intelectual como uno de los activos intangibles que generan valor para la innovación en las organizaciones y que muestran tendencias de análisis para evaluar los estilos de gestión organizacional en economías locales y regionales. Al respecto existe una amplia literatura que ha documentado los cambios en el paradigma de la gestión empresarial en cuanto a la gestión del capital humano e intelectual. En particular, el Modelo Intellectus propuesto por Bueno y Merino en el 2008 y actualizado en 2015 propone una metodología de análisis que retoma 3 dimensiones para el estudio del capital intelectual y que fueron retomadas en este trabajo para organizar una encuesta dirigida a personal de empresas guanajuatenses.

En este sentido, la medición y análisis de indicadores del capital intelectual del Modelo Intellectus forma parte de la investigación de este fenómeno en el que encontramos algunas dimensiones clave que explican el nivel de desarrollo empresarial local. De esta manera, se retomaron los indicadores del Modelo Intellectus sobre el cual se desarrolló un instrumento propio por parte del equipo de investigación del ITLeón y que arrojó resultados preliminares para conocer el comportamiento de los indicadores a partir de un instrumento tipo encuesta de opción múltiple.

Los resultados obtenidos fueron analizados y contrastados contra los indicadores clave y que permitieron conocer algunas percepciones por parte de las empresas encuestadas sobre aspectos clave para evaluar su nivel de involucramiento en la economía del conocimiento.

Las conclusiones del trabajo se derivan de los resultados obtenidos de la muestra de empresas que accedieron a responder a la encuesta, sin embargo, dan cuenta de tendencias generales en la forma que se aprovechan y generan el capital intelectual (conocimiento, innovación, vinculación con el entorno) y que sigue presentando un bajo nivel de integración.

Finalmente, el artículo parte de una discusión sobre los conceptos clave del trabajo, se describe la metodología empleada y los instrumentos de recolección de datos y se presentan las conclusiones más relevantes del trabajo.

Gestión del conocimiento y capital intelectual

La evolución vertiginosa del modelo de industrialización capitalista y su expansión a nivel mundial a partir de la segunda mitad del siglo XX dieron lugar a nuevos paradigmas para explicar el surgimiento de nuevos factores de la producción. En particular, la intervención de la tecnología como un detonador de la producción y con ello una necesidad de establecer nuevos esquemas de relación con el capital humano (antes conocido como mano de obra o personal). Hasta ese momento, el cambio tecnológico estuvo considerado como un factor exógeno a esta función. Al parecer la incorporación de las variables de innovación y conocimiento empezaron a explicar mejor porqué las economías industrializadas lograban mayores tasas de crecimiento que las economías emergentes que, a pesar de invertir más en capital, no mostraban un mejor desempeño.

En la última década del siglo XX comenzó a desarrollarse la principal literatura de Dirección del Conocimiento y Capital Intelectual en las organizaciones y con ella surgieron los primeros esfuerzos de evaluación de este último concepto.

La llegada de la sociedad de la información y su evolución hacia la sociedad del conocimiento ha situado a los recursos intangibles en una de las fuentes principales de creación de ventaja competitiva sostenible de la empresa. En este contexto surge el concepto de Capital Intelectual como perspectiva estratégica de los intangibles de la organización.

Según Edvinsson y Malone (1999), el Capital Intelectual hace referencia al valor resultante del conjunto de intangibles creados por la empresa, este intangible está basado en el conocimiento o en el intelecto humano y desarrollado en la organización. Incluye por lo tanto un conjunto de activos como son los sistemas organizativos, marcas, bases de datos, patentes, relaciones con los clientes, entre otros.

Estos activos, como señala Lev (2001) responden a proceso de creación de valor, de innovación o de base cognitiva de la I+D de las prácticas y políticas organizativas o de dirección de la función de las personas como poseedoras de conocimiento. Por su parte, Kristandl y Bontis (2007) incorporan al análisis otros elementos relevantes al señalar que el capital intelectual se define como “aquellos recursos estratégicos organizativos que permiten a la misma crear valor sostenible, pero que no están disponibles a un gran número de empresas (escasez). Generan beneficios potenciales futuros que no pueden ser tomados por otros (apropiabilidad) y que no son imitables por los competidores o sustituibles por otros recursos. No son transferibles debido a su carácter organizativo.

Bajo esta definición se combinan activos de naturaleza intangible que pueden generar nuevo conocimiento y que se transforma en competencias empresariales o en la creación de ventaja competitiva. En los últimos años los administradores han aceptado que es el activo intangible formado por el capital humano, el capital estructural, el capital relacional, el liderazgo, los sentimientos y la rotación de los empleados, y la administración del conocimiento; y no el efectivo, el edificio o el equipo, los que hacen la diferencia más importante y crítica de la organización, además que esto se pueden convertir en ganancias financieras y en soporte de la capacidad de innovación de una organización (Bontis y Fitz-enz, 2002).

El capital intelectual es parte de la administración del conocimiento, reside en la organización porque es el conocimiento creado por la misma y que va formando una ventaja competitiva sostenible, que va desarrollando para incrementar el desempeño del negocio (Bontis y Fitz-enz, 2002). Dentro de los estudios realizados sobre el desempeño de las empresas en América Latina como el realizado por Fernández-Jordán y Martos (2013) en Mipymes en algunas regiones de Brasil existe una evidencia empírica de que la forma de gestionar el capital humano puede definir su posicionamiento en el mercado, incrementar sus ventajas competitivas derivada de la inversión en capacitación, certificación de procesos, mejoras en la comunicación organizacional y una mejor gestión de los equipos de trabajo incrementando las posibilidades de innovación y mejora.

La importancia del capital intelectual hoy en día está asociada con la ventaja competitiva, con la creación de competencias distintivas, y con la creación de la administración de la tecnología y la transferencia del conocimiento entre el individuo, el equipo y la organización (Chaharbaghi y Cripps, 2006).

Nonaka y Takeuchi (citados por Bontis y Fitz-enz, 2002) mencionan que la administración del conocimiento incluye tres actividades primarias: 1) generación de conocimiento, el cual describe la manera en que los empleados improvisan e innovan en la organización; 2) la integración del conocimiento, el cual describe cómo los empleados transforman su conocimiento tácito dentro del conocimiento explícito codificando sus ideas dentro de los sistemas de la organización, y 3) compartir el conocimiento, el cual describe el proceso de socialización a través del cual los empleados comparten conocimiento con otros.

Finalmente la definición propuesta en los estudios de Bueno (2008) en la que plantea al capital intelectual como “acumulación de conocimiento que crea valor o riqueza cognitiva poseída por una organización, compuesta por un conjunto de activos de naturaleza intangible o recursos y capacidades basados en conocimiento que cuando se ponen en acción, según determinada estrategia, en combinación con el capital físico o tangible, es capaz de producir bienes y servicios y de generar ventajas competitivas o competencias esenciales para la organización en el mercado”.

Si bien los primeros estudios que se interesaron en abordar el tema se han desarrollado en países desarrollados donde las empresas cotizan en la bolsa de valores como parte de su dinámica financiera y que mostraban diferencias entre su valor contable y su valor de mercado. Es interesante observar el comportamiento de los agentes económicos, en particular las empresas pequeñas y medianas frente a los cambios impuestos por la dinámica económica y comercial fuertemente interconectada con las industrias líderes de la economía internacional.

Modelo Intellectus de medición y Gestión del Capital Humano

De acuerdo con Bueno (2008), la existencia del Capital Intelectual requiere el desarrollo de herramientas nuevas y adecuadas para medir, informar y dirigir estratégicamente y de manera sistemática e integrada los recursos organizativos basados en el conocimiento que lo conforman.

Dentro del desarrollo de los modelos de medición y gestión del Capital Intelectual en las organizaciones se proponen tres enfoques principales. El primero que denomina “financiero-administrativo” de clara influencia contable; el segundo “enfoque estratégico corporativo” y el tercero “enfoque social-evolutivo” que inicia el desarrollo del Capital Intelectual para los años siguientes.

El Modelo Intellectus que se toma como referencia en este trabajo se enmarca dentro de los enfoques socio-evolutivos que resulta de los modelos más evolucionados y con preocupación por componente o capitales más dinámicos como son el “social”, “cultural”, de “innovación” o de “emprendimiento”.

El Modelo Intellectus de medición y gestión del capital intelectual surgió en el año 2003 teniendo como antecedente el Modelo Intellect del Instituto Universitario Euroforum Escorial. Posteriormente, y derivado de los estudios y hallazgos en la investigación empírica, se propuso una versión actualizada en 2011 encabezada por Bueno y Merino. De esta manera, en el 2011 se propuso el modelo que incorporó los elementos para hacerlo: sistémico, abierto, adaptativo y flexible y que se observa en la Figura 1.

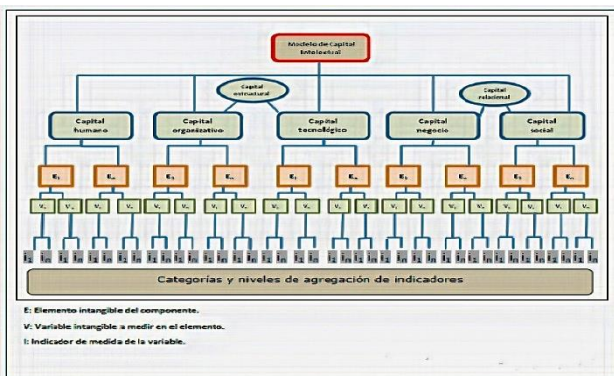


Figura 1 Modelo Intellectus: Estructura básica y sus componentes

Fuente: Bueno-CIC (2003): Documento Intellectus n° 5, CIC-IADE (UAM)

En la Figura 1 se muestra la técnica de análisis “árbol de pertinencia”, la cual permite observar los elementos de un tópico de manera cada vez más detallada al subdividir temas en subtemas cada vez más pequeños.

El Modelo Intellectus pretende facilitar un marco ordenado para la reflexión sobre la gestión del Capital Intelectual de la organización. Aunque en principio el modelo adoptó como punto de partida empresas dedicadas a la I+D, entidades financieras, consultoras evolucionan hacia nuevas aplicaciones que ha mostrado un grado de ajuste para el sector privado y público como lo demostraron los casos de estudio de empresas españolas en donde nació la propuesta del modelo.

En el modelo se distinguen dimensiones del capital intelectual: *capital humano*, *capital estructural* (subdividido en capital organizativo y tecnológico) y el *capital relacional* (capital de negocio y capital social).

Para el Modelo intellectus, el capital humano se define como aquellas actitudes, aptitudes y capacidades que están en línea con los retos y valores de la organización. Estas habilidades y destrezas pueden adquirirse a lo largo de su vida, bien sea por medio de estudios formales o por conocimientos informales, que son lo que adquieren las personas por medio de la experiencia. En este sentido, se hace énfasis en que muchos trabajadores eleven su productividad aprendiendo en el puesto de trabajo nuevas técnicas o perfeccionando las antiguas.

El **capital estructural** se compone por dos subconjuntos como son el *capital organizativo* y el *capital tecnológico*, el primero asociado al ámbito estructural de los diseños, procesos y cultura y el segundo vinculado con el esfuerzo en I+D, el uso de la dotación tecnológica y los resultados de la I+D.

Finalmente el **capital relacional social**, en cuyo encuadre se encuentran las relaciones fuera del ámbito del negocio (compromiso social, imagen pública, reputación prestigio, acción social).

Al respecto el estudio de Martín de Castro y Alama (2009) demuestran que existe una relación positiva entre este tipo de capital y la innovación de productos y servicios derivado del conocimiento Inter organizativo, de la relación con los clientes, proveedores y las alianzas con los competidores de la misma industria pasando a una nueva visión de la innovación basada en el capital intelectual.

Según la interpretación del Modelo Intellectus, la suma de estas dimensiones del capital intelectual genera una composición sistémica que permite obtener un panorama de los activos intangibles que posee la organización, generándose así la información necesaria para la toma de decisiones con sentido estratégico para la apropiada gestión del conocimiento.

El ejercicio de identificación y medición del Capital Intelectual es un requisito imprescindible para actuar coherentemente desde la gestión de los activos que aportan valor a las organizaciones por su relación con las capacidades que mueven el conjunto de recursos tangibles disponibles.

Para fines de este trabajo el Modelo Intellectus nos ayuda a identificar indicadores que posibiliten un seguimiento periódico de la evolución de tales activos en las organizaciones. En este trabajo se busca validar y mejorar los instrumentos de medición bajo un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo) diferentes esferas, agente y contextos. En este caso, se decidió utilizarlo como parte del marco de referencia de un estudio exploratorio y descriptivo sobre la dinámica que se observa en la gestión del capital intelectual dentro de una muestra de empresas en León, Guanajuato. De acuerdo con Bueno, el Capital Intelectual permite disponer de una metodología apropiada para genera una instancia clave para la reflexión que lleva consigo pasar de la “creación de una empresa” al “desarrollo de un negocio”.

Metodología

En esta investigación se planteó un tipo de estudio exploratorio y descriptivo con el fin de obtener información reciente sobre el comportamiento de algunos indicadores asociados al Modelo Intellectus sobre el estado de algunos indicadores propuestos en relación al capital humano y al capital estructural (en particular al tecnológico).

Para ello se construyó un instrumento tipo encuesta con respuestas de opción múltiple que utilizó como referencia los indicadores del modelo y que fue aplicado a una muestra de 69 empresas (en su mayoría MiPyMES) de la localidad de León, Guanajuato México en donde se ha observado un desarrollo económico e industrial importante bajo un esquema de políticas públicas inspirado en el paradigma de la Economía del Conocimiento como se mostró en un estudio anterior (Díaz y Ordaz 2019) del grupo de investigación en formación.

Tomando como punto de partida las 3 dimensiones del capital intelectual planteadas por el modelo y que se muestran a continuación, se utilizaron como referencia las variables propuestas y que fueron medidas utilizando un instrumento tipo encuesta para obtener la información de las empresas sujeto de la muestra.

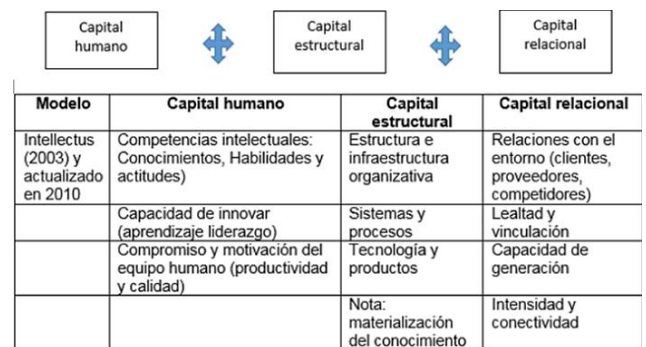


Figura 2 Dimensiones del Capital Intelectual
 Fuente: Bueno-CIC (2003): Documento Intellectus n° 5, CIC-IADE (UAM)

En este trabajo se utilizó un método estadístico.

En este trabajo se utilizó un método estadístico para la selección de un muestreo aleatorio estratificado de empresas. A partir del modelo

$$n = p * q(z/e)^2 \tag{1}$$

Donde:

- n= Tamaño de muestra
- p= Éxito
- q= Fracaso
- z= Área bajo la curva
- e= Error permitido

En donde:

p=0.50
q=0.50
Nivel de confianza= 90%

Cálculo:

$n = (0.50) * (0.50) (1.65/0.10)^2$
n= 68.0625
n= 69 cuestionarios

Tras determinar este tamaño de muestra, y ya con el instrumento final disponible, se procedió a comenzar el estudio de campo. Dicho estudio, tomó seis semanas de recolección, en las cuales se desarrollaron múltiples técnicas para obtener resultados.

Se elaboró un cuestionario cuyo objetivo principal fue identificar algunas tendencias y comportamientos en torno a variables del capital humano y el capital estructural de las empresas que aceptaron responder el instrumento de recolección de datos y que aportan información valiosa sobre el nivel de desarrollo o madurez de sus procesos.

La conformación del total de 69 empresas encuestadas por su tamaño fue el siguiente:

El segundo cuestionario fue dirigido al personal con un total de 11 ítems dirigidos sobre todo a la dimensión de capital humano.

El segundo dato de identificación al que respondieron corresponde fue a su clasificación de acuerdo al número de empleados con un 38% de selección, la mayoría de empresas participantes entran dentro de la clasificación 2) “Pequeña empresa”, al contar con un número de empleados dentro del rango de 11 a 50. El 33% eligieron la opción 3) “Mediana empresa” correspondiente a un tamaño más grande (51 a 200 empleados). Con un porcentaje exactamente igual (14.5%), los incisos restantes 1) “Microempresa” con un rango de empleados de 1 a 10 y 4) “Gran empresa” que abarca a más de 200 empleados, fueron los más bajos.

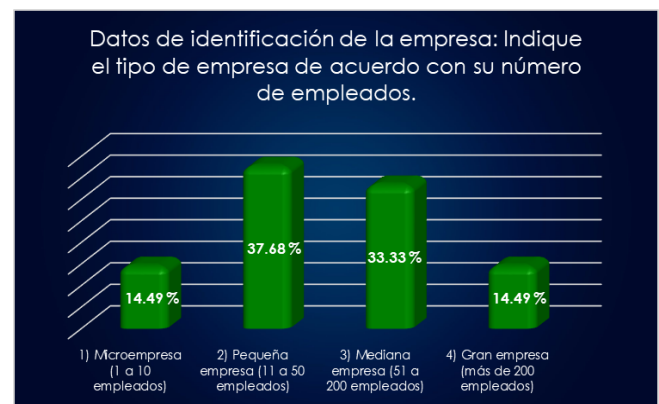


Gráfico 2 Distribución del porcentaje de empresas según tamaño

Fuente: elaboración propia con base en encuesta

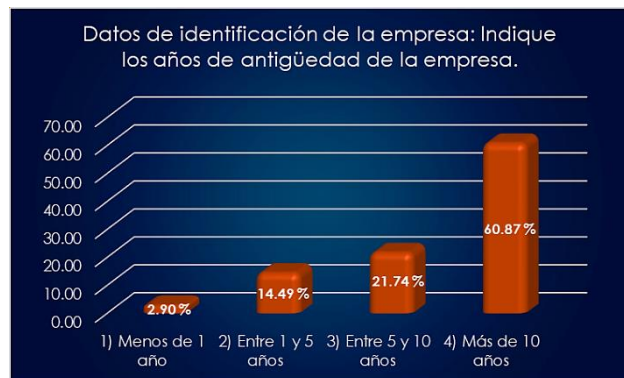


Gráfico 1 Distribución del porcentaje de empresas según sus años de antigüedad

Fuente: elaboración propia con base en encuesta

Para la recolección de datos se diseñaron 2 instrumentos tipo cuestionario. El primero con un total de 24 ítems dirigido a mandos medios de las empresas y que contenía 15 preguntas referentes a las variables de capital intelectual basados en el Modelo Intellectus y 9 preguntas dirigidas a la gestión del capital estructural (en particular el tecnológico) fuertemente asociado a la inversión en I+D.

El Gráfico 3 muestra el tercer dato de identificación de la empresa que permite conocer el sector económico al que pertenece. El estudio encuestó al 30% de las empresas. El 32% de las mismas pertenecen al sector comercio, mientras que predominaron empresas del sector “Servicios” con un 38%, y que se muestra a continuación

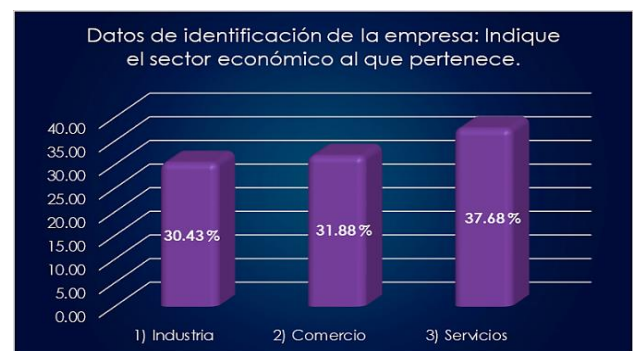


Gráfico 3 Distribución del porcentaje de empresas por sector económico

Fuente: elaboración propia con base en encuesta

A partir de esta muestra se aplicó el instrumento que midió 26 indicadores asociados a la gestión del capital humano y tecnológico.

En este estudio los resultados fueron procesados en una matriz de datos de las que se obtuvieron sólo datos estadísticos representativos de las condiciones en las que se encuentran operando las empresas que aceptaron responder la encuesta en la ciudad de León, Guanajuato.

Los principales hallazgos de este estudio se agruparon en los 2 tipos de capital y cuyos resultados se muestran a continuación.

Resultados

En este estudio se exploraron 16 indicadores propuestos en el Modelo Intellectus para analizar el comportamiento del Capital Humano.

Los gráficos que se muestran a continuación fueron elaborados por el equipo de investigación del estudio y se procesaron en una matriz de hoja de cálculo para su agrupación en porcentaje del total de las 69 empresas encuestadas.

Dentro de los indicadores de Capital Humano cabe destacar la conformación de la edad de los empleados de la muestra y que en un 60% se encuentran en un rango de 30 a 45 años.



Gráfico 4 Distribución del porcentaje de personal por rango de edad
Fuente: elaboración propia con base en encuesta

En cuanto a la dimensión de valores y actitudes destacamos los siguientes resultados del cuestionario:



Gráfico 5 Distribución del porcentaje de personas promovidas o con mejoras en sus compensaciones
Fuente: elaboración propia con base en encuesta

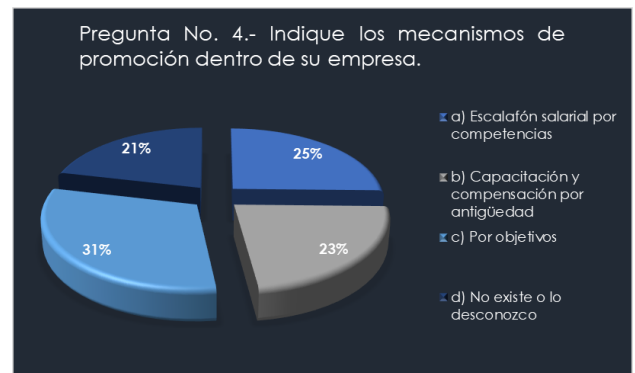


Gráfico 6 Distribución del porcentaje de los mecanismos de promoción del personal
Fuente: elaboración propia con base en encuesta

En cuanto a las capacidades y habilidades del personal se obtuvo la siguiente información que da cuenta de la heterogeneidad en los niveles de formación dentro de las empresas:

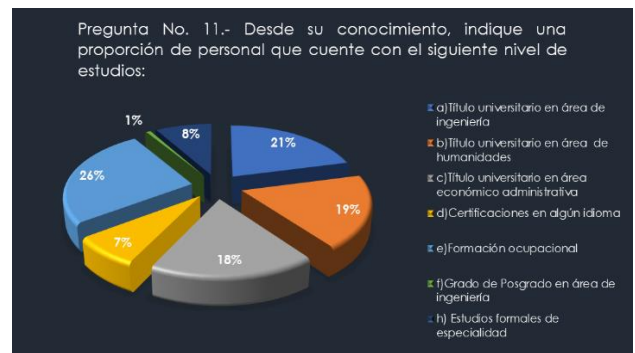


Gráfico 7 Distribución del porcentaje del personal según nivel de estudios
Fuente: elaboración propia con base en encuesta

Este Gráfico explica en alguna medida la respuesta con relación a la participación en cuanto a la participación del personal en los procesos de mejora se obtuvo el siguiente resultado de la encuesta.



Gráfico 8 Distribución del porcentaje de personal dedicado a la mejora de procesos o productos
Fuente: elaboración propia con base en encuesta

Es interesante que un 27% de las empresas encuestadas respondieron afirmativamente a la pregunta sobre el personal dedicado a la mejorar de productos y procesos parece ser una tendencia positiva sobre las actitudes proclives al cambio.

Esto se confirma en la siguiente Gráfico donde las empresas encuestadas manifestaron una actividad o iniciativa de mejora de productos o procesos y aunque la pregunta se planteó asociada a la investigación y el desarrollo tecnológico es probable la respuesta fue positiva.

El siguiente resultado significativo se muestra en el Gráfico 9 a partir del cuestionamiento sobre proyectos desarrollados que involucraron I+D



Gráfico 9 Distribución del porcentaje de participación en proyectos de investigación, desarrollo e innovación mecanismo de promoción en las empresas
Fuente: elaboración propia con base en encuesta

En los Gráficos anteriores existe evidencia de una actividad que involucra los conceptos de I+D dentro de la actividad de la gestión empresarial en la muestra de empresas encuestadas.

A continuación, se muestran resultados sobre el uso de tecnologías como parte de esta tendencia y que da cuenta de la importancia que adquiere el capital estructural (tecnológico) dentro de los activos de la empresa.



Gráfico 10 Distribución del porcentaje de procesos automatizados y digitalizados en las empresas encuestadas
Fuente: elaboración propia con base en Encuesta

En estas preguntas se hizo hincapié en el manejo de las TIC's como parte de la gestión del capital estructural en el empresa y que requiere del acceso y dominio de nuevas tecnologías orientadas al procesamiento de información por medios digitales. El incremento en estos indicadores da cuenta de una mayor rapidez en el manejo de la información y la interconectividad dentro de la empresa. En la medida que esta accesibilidad se incrementa, el número de procesos digitalizados o automatizados también se intensifican dentro de las organizaciones.

Dentro del último bloque de preguntas se cuestionó sobre el registro de patentes y marcas registradas como 2 indicadores clave en la evolución de la gestión del conocimiento asociada al capital humano y al capital estructural. Al respecto se obtuvo la siguiente información las Gráficos 8 y 9 muestran los resultados obtenidos.



Gráfico 11 Distribución del porcentaje de empresas que respondieron contar con marcas registradas
Fuente: elaboración propia con base en encuesta

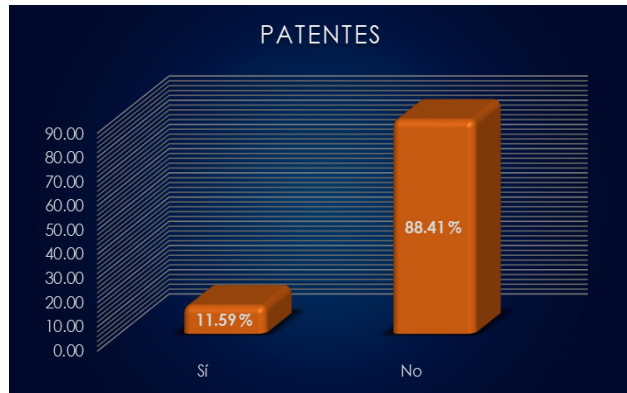


Gráfico 12 Distribución del porcentaje de empresas que respondieron contar con patentes

Fuente: elaboración propia con base en encuesta

Como se observa en los gráficos, el registro de patentes sigue teniendo siendo baja en la muestra encuestada. Mientras que el registro de marcas se reportó por un 30% de empresas.

Cabe señalar que el cuestionario abarcó otros indicadores relevantes como la firma de acuerdos de confidencialidad y el registro de dominios de internet donde alrededor del 30% de las empresas registró contar con un dominio de internet y declaró haber firmado acuerdos de confidencialidad.

Conclusiones

La Economía Basada en el Conocimiento abre la posibilidad de incorporar nuevas variables de análisis para explicar el desempeño de la actividad económica en particular de la dinámica empresarial en economías locales de los países en desarrollo.

El Modelo Intellectus surge de la evolución de los esquemas que buscan explicar de qué manera los activos intangibles explican el comportamiento de la productividad.

La propuesta de análisis del capital intelectual a partir de las 3 dimensiones (capital humano, capital estructural y capital relacional) aportan un valor metodológico importante para realizar estudios longitudinales sobre la evaluación de estos elementos como parte del nuevo escenario económico empresarial.

En este estudio se establecen de manera general algunas asociaciones importantes que pueden dar lugar a una validación estadística posterior partiendo de los resultados de las encuestas aplicadas.

La primera se refiere a que existe una relación positiva entre los indicadores de capital humano y el capital relacional (tecnológico en la empresa). Es decir, a medida que el capital humano en su definición amplia (capacidades, actitudes y habilidades) se incrementa también lo hacen los indicadores del capital estructural (tecnológico) y su aportación al valor de las empresas que les permite permanecer en el tiempo (indicador de antigüedad).

Los indicadores de capital humano están fuertemente asociados al incremento del capital estructural y tecnológico en empresas que tienen una mayor antigüedad y que muestran mayor interés en la motivación e incentivos del capital humano. Por otra parte, el capital tecnológico se incrementa en la medida que los niveles de escolaridad también se incrementan y eso funciona como un acelerador del aprovechamiento de los recursos intangibles.

Las posibilidades de participar en procesos de mejora de productos y servicios se incrementan en entornos que cuenta con un capital humano con mayores niveles de formación. La generación de conocimiento entonces permite estar en el centro de las iniciativas, encaminadas a tener negocios mejor estructurados e ir participando en los nuevos ecosistemas industriales que se desarrollan en la región.

En definitiva, este trabajo parte de la premisa de que más allá de los planteamientos industriales y técnicos, el motor del desarrollo socioeconómico debe estar vinculado al ser humano y sus relaciones, como sistema de creación y transferencia de información y conocimientos básicos en el proceso acumulativo que conlleva a la innovación, bienestar y calidad de vida. El aprovechamiento del talento y el conjunto de capacidades organizativas tienen como objetivo desarrollar labores de innovación y mejora.

Lo anterior permitirá que aquellas empresas denominadas PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas) o Microempresas cuenten con nuevos elementos de juicio o aspectos claves; que se involucren en los planes de mejora continua en términos de calidad, para identificar o diseñar sus estrategias de competitividad no sólo a nivel local sino global; pero con una perspectiva de valor agregado a través de los intangibles y por ende con la gestión adecuada de su Capital Intelectual que redundara en la productividad y satisfacción de las necesidades de sus stakeholders o partes interesadas. Es decir que la evaluación de la gestión del Capital Intelectual permite evidenciar si los valores, principios y políticas implementadas, aseguran el logro de los objetivos estratégicos (misionales y visionales), la competitividad y la sostenibilidad futura de la organización

Finalmente, los resultados de esta investigación exploratoria nos permiten concluir que es necesario continuar con la observación en la tendencia de los indicadores del Modelo Intellectus a nivel local y regional en México ya que, en el caso de Guanajuato, existen importantes cadenas de transferencia de conocimiento que pueden detonar la vinculación y la innovación entre los agentes del desarrollo a nivel micro con un importante impacto en la competitividad de las empresas de la región.

La necesidad de contar con estudios longitudinales a través de observatorios de tendencias en torno al capital intelectual es relevante si consideramos que el crecimiento del capital humano con mayores niveles de formación científica y tecnológica se están incorporando a las empresas o bien la creación de las mismas comprobando la necesidad de incluir un nuevo componente en el modelo como es el Capital de Emprendimiento e Innovación.

El trabajo a futuro que se plantea a partir de esta investigación será la ampliación de la base de empresas encuestadas y su contraste con los resultados obtenidos del ESIDET (INEGI-CONACYT 2017) para el estado de Guanajuato ya que esto nos permitiría obtener una mayor representatividad de empresas de otros sectores económicos, como el de servicios, y que por limitaciones de tiempo recursos no fue posible encuestar.

Agradecimientos

Al Tecnológico Nacional de México por su apoyo económico para el desarrollo de la presente investigación como parte del proyecto 7051-P: “Estudio y análisis del impacto de la formación científica y tecnológica en el Estado de Guanajuato desde la perspectiva de la Teoría del Capital Humano y la gestión del conocimiento”.

A los estudiantes de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial del IT León que apoyaron la aplicación de estas encuestas.

A la División de Estudios de Posgrado e Investigación del IT León por otorgar las facilidades para la realización de este artículo.

References

- Bontis, N., & Fitz-enz, J. (2002). ‘Intellectual Capital ROI: A causal map of human capital antecedents and consequents’, *Journal of Intellectual Capital*, 3, 223-247.
- Bueno, E, & Salmador, Ma. Paz, & Merino, C. (2008). Génesis, concepto y desarrollo del capital intelectual en la economía del conocimiento: Una reflexión sobre el Modelo Intellectus y sus aplicaciones. *Estudios de Economía Aplicada*, 26 (2), 43-63 [Fecha de Consulta 6 de Enero de 2020. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo/30113187003>
- Bueno, E. & Murcia Rivera, C. & Longo, Monica & Merino, C. & Real, Hermogenes & Fernández, Pablo & Salmador, Maripaz. (2011). Modelo Intellectus: Medición y Gestión del Capital Intelectual. <https://www.researchgate.net/publication/298346530>
- Chaharbaghi, K., & Cripps, S. (2006). ‘Intellectual capital: direction, not blind faith’, *Journal of Intellectual Capital*, 7, 29-42.
- Martín de Castro, G; Alama E; et. Al (2009) El capital relacional como fuente de innovación tecnológica INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, vol. 19, núm. 35, septiembre-diciembre, 2009, pp. 119-132 Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=818/81819026009rticulo.oa?id=818/81819026009>

Edvinsson y Malone (1999). El capital intelectual. Como identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa. Gestión, 2000.

Gentzoglanis, Anastassios (2000). Innovation and Growth in the Knowledge-based Economy. *Ciencia Ergo Sum*, vol. 7, no. 3, noviembre, UAEM. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10401902>

Keklik, M. (2018) Schumpeter, *Innovation and Growth, Long-Cycle Dynamics in the Post-WWII American Manufacturing Industries*, Routledge Revivals, 2a. ed., London and New York.

Fernández-Jordán, C.; Martos, S. Capital intelectual y ventajas competitivas en pymes basadas en recursos naturales de Latinoamérica, *Innovar*, Volumen 26, Número 60, p. 117-132, 2016 Disponible en: DOI: <https://doi.org/10.15446/innovar.v26n60.55548>

Rózga Luter, R. (2003). Sistemas Regionales de Innovación: Antecedentes, Origen y Perspectivas. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 10 (33). Disponible en: <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=10503310>

OCDE. (1996). *The knowledge-based economy*. Paris: OCDE

Fundación Este País (2005). *México ante el reto de la Economía del Conocimiento*, México Disponible en http://archivo.estepais.com/inicio/historicos/174/20_suplemento_mexico%20ante%20el%20reto.pdf

The World Bank. (2007). *Building knowledge economies. Advanced strategies for development*. Washington, D.C.: The World Bank.

Valdez Juárez, L. E., Pérez de Lema, D. G., Maldonado. (2017) TIC y la gestión del conocimiento como elementos determinantes del crecimiento de la PYME. *Investigación y Ciencia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes*. Número 70: 50-62, enero-abril 2017.

Diagnóstico de programa de evaluación, metodologías, indicadores y evaluación de resultados: caso de organismos autónomos del estado de Guanajuato

Evaluation program, methodologies, indicators and evaluation of results Analysis: Guanajuato public companys

GALVÁN-ZAVALA Karina†, JIMÉNEZ-RICO, Artemio y REA-CHAVEZ, Luis Gerardo

Universidad de Guanajuato, División de Ciencias Económico-Administrativas, Guanajuato, Guanajuato, México.

ID 1^{er} Autor: *Karina, Galván-Zavala* / ORC ID: 0000-0001-5759-8814, arXiv Author ID: 3066602, CVU CONACYT ID: 273545

ID 1^{er} Coautor: *Artemio, Jiménez-Rico* / ORC ID: 0000-0001-9069-6483, Researcher ID Thomson: S-7880-2018, CVU CONACYT ID: 947479

ID 2^{do} Coautor: *Luis Gerardo, Rea-Chavez* / ORC ID: 0000-0002-2270-2957, Researcher ID Thomson: 5-8565-2018, CVU CONACYT ID: 947607

DOI: 10.35429/JED.2020.22.7.30.34

Recibido: Enero 20, 2020; Aceptado: Marzo 30, 2020

Resumen

Resulta importante conocer los avances de armonización contable, el consejo nacional de armonización contable presenta para el año 2019 un avance de 76.99% de cumplimiento en promedio nacional, mientras que el estado de Guanajuato reporta un cumplimiento de 82.49% mostrando mayor avance de cumplimiento por los sujetos autónomos, esta investigación analiza el cumplimiento al artículo 79 de la ley general de contabilidad gubernamental relativo a la publicación en medios electrónicos del plan de evaluaciones, metodología e indicadores, resultados de las evaluaciones y datos del evaluador. El análisis se aplica para el año 2019 en los organismos autónomos del estado de Guanajuato, resultando solo el 34.12% de cumplimiento según la métrica de valoración propuesta, lo que evidencia la necesaria sanción por incumplimiento.

Evaluación, presupuesto basado en resultados, Armonización contable

Abstract

It is important to know the advances in accounting, the national accounting council presents for 2019 an advance of 76.99% compliance on national average, while the state of Guanajuato reports compliance of 82.49%, this research analyses compliance with Article 79 of the General Government Accounting, the publication in electronic media of the evaluation plan, methodology and indicators, evaluation results and evaluator data. The analysis applies for the year 2019 in the autonomous agencies of the state of Guanajuato, resulting in only 34.12% compliance according to the proposed valuation metric, which shows the necessary penalty for non-compliance.

Evaluation, Results-based budget, Accounting

Citación: GALVÁN-ZAVALA Karina, JIMÉNEZ-RICO, Artemio y REA-CHAVEZ, Luis Gerardo. Diagnóstico de programa de evaluación, metodologías, indicadores y evaluación de resultados: caso de organismos autónomos del estado de Guanajuato. *Revista de Desarrollo Económico*. 2020. 7-22:30-34.

† Investigador contribuido como primer autor.

Introducción

La ley general de contabilidad gubernamental se introdujo en México en el año 2008, tras doce años de implementación e incorporación de la normativa en los procesos contables y presupuestales resulta interesante conocer cuál es el avance, se toma como referencia los datos al año 2019 tras representar un año ya terminado y presentado de información financiera, el Consejo nacional de armonización contable revela que la media de cumplimiento nacional es 82.49%, y Guanajuato se encuentra por debajo de la media nacional con 76.99%, de ello los organismos autónomos son los más avanzados al representar un avance de 99.55% en cuanto cumplimiento, sin embargo es cuestionable los resultados en cuanto a programa de evaluación al desempeño y resultados de las evaluaciones. Este estudio hace una revisión documental sobre el cumplimiento al artículo 79 de la ley y se presenta un diagnóstico.

Justificación

El presente documento de investigación pretende identificar el porcentaje de cumplimiento de los organismos autónomos del estado de Guanajuato en referencia al artículo 79 de la ley general de contabilidad gubernamental, relativas a la publicación del programa anual de evaluaciones, la metodología e indicadores de desempeño, los resultados de las evaluaciones realizadas y los datos del evaluador, a efecto de conocer tanto el porcentaje como los sujetos que inciden en un mayor cumplimiento de la norma, en virtud que se tiene identificado por los resultados del Consejo Nacional de Armonización Contable que para el año 2019 los sujetos autónomos del estado de Guanajuato presentaron un cumplimiento del 99.55% de la Ley en relación con la transparencia y cuenta pública presentada, sin embargo en temas de evaluación de resultados aun presentan un rezago de cumplimiento tanto de programa anual de evaluaciones y resultados de las evaluaciones.

Metodología

Se examina el año 2019 como año sujeto de revisión, y específicamente “el programa anual de evaluaciones, la metodología e indicadores de desempeño, los resultados de las evaluaciones y los datos del evaluador” normados en el artículo 79 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

La métrica utilizada es la asignación de 25% a cada rubro, integrando una ponderación de 100% a cada uno de los siguientes rubros, se asigna un porcentaje equitativo ya que cada uno de los variables contribuye de igual manera al logro de la evaluación de la armonización contable:

Rubro	Nombre	Ponderación
1	Programa anual de evaluaciones	25%
2	Metodología e indicadores de desempeño	25%
3	Resultados de las evaluaciones	25%
4	Datos del evaluador	25%
	Total	100%

Tabla 1

Marco teórico

Según el artículo 4 fracción I de la ley General de contabilidad Gubernamental se entiende por armonización contable lo siguiente:

“La revisión, reestructuración, y compatibilización de modelos contables vigentes a nivel nacional, a partir de la adecuación y fortalecimiento de las disposiciones jurídicas que las rigen, de los procedimientos para el registro de las operaciones, de la información que se deben generar los sistemas de contabilidad gubernamental, y de las características y contenidos de los principales informes de rendición de cuentas;

Uno de los objetivos de la armonización contable es la homologación de criterios para el registro de las operaciones que afectan económicamente a la entidad, así como la generación de estados financieros que sean comparables y de los cuales uno de los propósitos fundamentales es contar con una contabilidad nacional y contabilidad comparable entre las diferentes unidades económicas públicas del país.

Evidencia

Al año 2020, se cumplen 12 años de trabajos en la implementación de esta Ley General de Contabilidad Gubernamental que tiene entre otros de sus propósitos la transparencia y rendición de cuentas, sin embargo, los desafíos son aún grandes ya que con la última evaluación de cumplimiento se tiene que el promedio nacional de cumplimiento es de 76.99% caracterizado por un cumplimiento medio.

El estado de Guanajuato cuenta con siete organismos autónomos, desglosados de la siguiente manera:

Número	Sujeto
1	Instituto de Acceso a la Información Pública
2	Instituto Electoral del Estado de Guanajuato.
3	Procuraduría de los Derechos Humanos.
4	Universidad de Guanajuato
5	Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de Guanajuato
6	Tribunal Estatal Electoral de Guanajuato
7	Fiscalía General del Estado de Guanajuato

Calificación general promedio de armonización contable

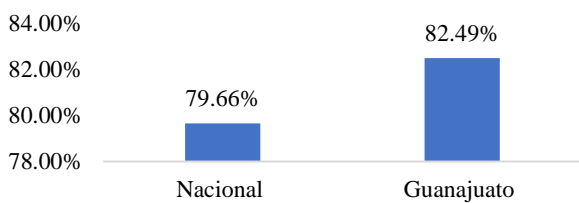


Gráfico 1 Promedio nacional de cumplimiento en la armonización contable
Fuente: Consejo Nacional de Armonización Contable CONAC (2020) disponible en resultados de la evaluación de la armonización contable

Examinando los resultados del estado de Guanajuato en cuanto a transparencia y deuda pública se tiene un cumplimiento de 82.49%, a señalar es superior a la media nacional, pero por debajo de estados como Baja California, Coahuila, Sinaloa, Nayarit, Aguascalientes, Hidalgo, Ciudad de México, Tabasco, Campeche y Chiapas.

Tabla 2

Se toma como muestra los organismos autónomos, puesto que por la misma autonomía que les confiere el Estado, la constitución y las leyes que de las cuales emanan, son organismos capaces de implementar de manera ágil las regulaciones, pues cuentan con el presupuesto, la infraestructura, el personal necesario para adoptar y cumplir las regulaciones.

Para delimitar el alcance de este trabajo de investigación nos concentramos en el siguiente instrumento normativo:

Artículo 79.- Los entes públicos deberán publicar en sus páginas de Internet a más tardar el último día hábil de abril su programa anual de evaluaciones, así como las metodologías e indicadores de desempeño. Los entes públicos deberán publicar a más tardar a los 30 días posteriores a la conclusión de las evaluaciones, los resultados de las mismas e informar sobre las personas que realizaron dichas evaluaciones.

Por otro lado, observando el desglose por tipo de ente público de cumplimiento a la ley general de contabilidad gubernamental se tiene que los poderes legislativo, judicial y órganos autónomos son los sujetos con mayor cumplimiento con un 99.55% de calificación.

Clasificación general promedio por tipo...

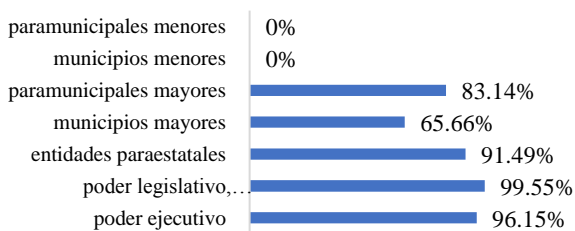


Gráfico 2 Calificación general promedio por tipo de ente público de Guanajuato
Fuente: Consejo Nacional de Armonización Contable (2020) disponible en resultados de la evaluación de la armonización contable

La Secretaría de Hacienda y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, en el ámbito de su competencia y de conformidad con el artículo 110 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, enviarán al Consejo los criterios de evaluación de los recursos federales ministrados a las entidades federativas, los municipios y los órganos político-administrativos de las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, así como los lineamientos de evaluación que permitan homologar y estandarizar tanto las evaluaciones como los indicadores para que dicho Consejo, en el ámbito de sus atribuciones, proceda a determinar los formatos para la difusión de los resultados de las evaluaciones, conforme a lo establecido en el artículo 56 de esta Ley.

Por otro lado, y de conformidad con el artículo 56 de la LGCG, tenemos lo siguiente:

Artículo 56.- La generación y publicación de la información financiera de los entes públicos a que se refiere este Título, se hará conforme a las normas, estructura, formatos y contenido de la información, que para tal efecto establezca el consejo y difundirse en la página de Internet del respectivo ente público. Dicha información podrá complementar la que otros ordenamientos jurídicos aplicables ya disponen en este ámbito para presentarse en informes periódicos y en las cuentas públicas. Asimismo, la información se difundirá en los medios oficiales de difusión en términos de las disposiciones aplicables.

Resultados

En el año 2012, para ser exactos el pasado 12 de noviembre de 2012 se adicionó a la ley el capítulo V de la información financiera relativa a la evaluación y rendición de cuentas, mientras que el artículo 79 se reformó el 30 de diciembre de 2015 y posteriormente el 19 de enero de 2018. Esto con la intención de que el sujeto público difunda su programa anual de evaluaciones, la metodología e indicadores de desempeño, así como el resultado de las evaluaciones, indicando también los sujetos evaluadores.

De tal manera que, para este estudio se toma muestra del 100% de los organismos autónomos de la entidad federativa de Guanajuato para evaluar el nivel de cumplimiento del referido artículo 79 de la LGCG, teniendo como resultado solo el 32.14% de acuerdo con la siguiente tabla de cumplimiento.

Institución	Cumplimiento del artículo 79 LGCG para el año 2019	Semaforización de acuerdo con la información publicada
Instituto de Acceso a la Información Pública.	Metodologías e indicadores de desempeño	25%
Instituto Electoral del Estado de Guanajuato.	Metodologías e indicadores de desempeño	25%
Procuraduría de los Derechos Humanos	Metodologías e indicadores de desempeño	25%
Universidad de Guanajuato	Metodologías e indicadores de desempeño	25%
Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de Guanajuato	Metodologías e indicadores de desempeño	25%
Tribunal Estatal Electoral de Guanajuato	Programa anual de evaluaciones Metodologías e indicadores de desempeño Resultados de las evaluaciones Datos del evaluador	100%
Fiscalía General del Estado de Guanajuato	No presenta información pública	0%

Tabla 3 “Cumplimiento al artículo 79 LGCG por parte de los sujetos autónomos del estado de Guanajuato”

Fuente: elaboración propia a partir de información pública contenida en los portales electrónicos de los sujetos en revisión

De la tabla anterior se desprende que el promedio de cumplimiento es 32.14% de cumplimiento en relación con el artículo 79 de la Ley general de contabilidad gubernamental.

Conclusiones

El consejo nacional de armonización contable presenta para el año 2019 un avance de 76.99% de cumplimiento en promedio nacional, mientras que el estado de Guanajuato reporta un cumplimiento de 82.49% mostrando mayor avance de cumplimiento por los sujetos autónomos, analizando el artículo 79 de la ley general de contabilidad gubernamental relativo a la publicación en medios electrónicos del plan de evaluaciones, metodología e indicadores, resultados de las evaluaciones y datos del evaluador, se detectó solo el 34.12% de cumplimiento de los organismos autónomos del estado de Guanajuato según la métrica de valoración propuesta, lo que evidencia la necesaria sanción por incumplimiento.

Referencias

Consejo Nacional de Armonización Contable (2020) “normatividad del consejo nacional de armonización contable” recuperado el 29 de febrero de 2020 de https://www.conac.gob.mx/es/CONAC/Normatividad_Vigente

José Armando Plata Sandoval. (2016). Implementación de la armonización *contable gubernamental en México. El Cotidiano*, 32(198), 27.

Ley de disciplina financiera de las entidades federativas y los municipios: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LDFEFM_300118.pdf

Ley general de contabilidad gubernamental: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGCG_300118.pdf

MIRANDA, P. E. (2011). *contabilidad gubernamental. caso práctico contable y presupuestal Ediciones Fiscales ISEF, SA.*

Rico, Cornelio. (2019). “*cierre contable y presupuestal de la contabilidad gubernamental*”, instituto mexicano de contadores públicos. México

Rico, Cornelio. (2019). “*contabilidad gubernamental y su información financiera*”, instituto mexicano de contadores públicos. México.

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

Apellidos (EN MAYUSCULAS), Nombre del 1^{er} Autor†*, Apellidos (EN MAYUSCULAS), Nombre del 1^{er} Coautor, Apellidos (EN MAYUSCULAS), Nombre del 2^{do} Coautor y Apellidos (EN MAYUSCULAS), Nombre del 3^{er} Coautor

Institución de Afiliación del Autor incluyendo dependencia (en Times New Roman No.10 y Cursiva)

International Identification of Science - Technology and Innovation

ID 1^{er} Autor: (ORC ID - Researcher ID Thomson, arXiv Author ID - PubMed Autor ID - Open ID) y CVU 1^{er} Autor: (Becario-PNPC o SNI-CONACYT) (No.10 Times New Roman)

ID 1^{er} Coautor: (ORC ID - Researcher ID Thomson, arXiv Author ID - PubMed Autor ID - Open ID) y CVU 1^{er} Coautor: (Becario-PNPC o SNI-CONACYT) (No.10 Times New Roman)

ID 2^{do} Coautor: (ORC ID - Researcher ID Thomson, arXiv Author ID - PubMed Autor ID - Open ID) y CVU 2^{do} Coautor: (Becario-PNPC o SNI-CONACYT) (No.10 Times New Roman)

ID 3^{er} Coautor: (ORC ID - Researcher ID Thomson, arXiv Author ID - PubMed Autor ID - Open ID) y CVU 3^{er} Coautor: (Becario-PNPC o SNI-CONACYT) (No.10 Times New Roman)

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

Resumen (En Español, 150-200 palabras)

Objetivos
Metodología
Contribución

Indicar 3 palabras clave en Times New Roman y Negritas No. 10 (En Español)

Resumen (En Inglés, 150-200 palabras)

Objetivos
Metodología
Contribución

Indicar 3 palabras clave en Times New Roman y Negritas No. 10 (En Inglés)

Citación: Apellidos (EN MAYUSCULAS), Nombre del 1er Autor, Apellidos (EN MAYUSCULAS), Nombre del 1er Coautor, Apellidos (EN MAYUSCULAS), Nombre del 2do Coautor y Apellidos (EN MAYUSCULAS), Nombre del 3er Coautor. Título del Artículo. Revista de Desarrollo Económico. Año 1-1: 1-11 (Times New Roman No. 10)

* Correspondencia del Autor (ejemplo@ejemplo.org)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

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

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

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

Inclusión de Gráficos, 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 título en la parte inferior con Times New Roman No. 10 y Negrita]

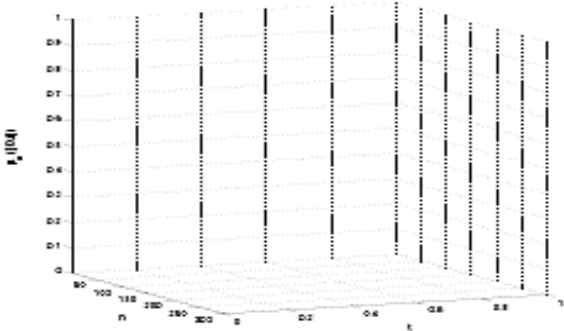


Gráfico 1 Titulo y Fuente (*en cursiva*)

No deberán ser imágenes, todo debe ser editable.

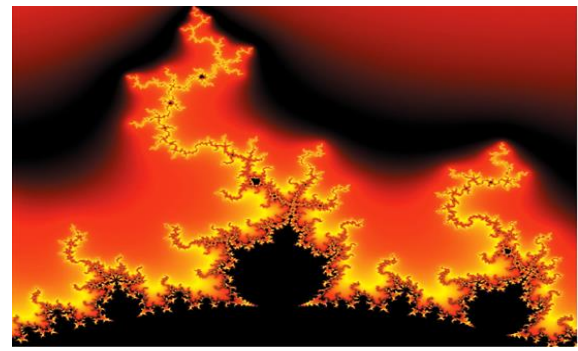


Figura 1 Titulo y Fuente (*en cursiva*)

No deberán ser imágenes, todo debe ser editable.

Tabla 1 Titulo y Fuente (*en cursiva*)

No deberán 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 Título 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.

Utilizar Alfabeto Romano, todas las referencias que ha utilizado deben estar en el Alfabeto romano, incluso si usted ha citado un Artículo, libro en cualquiera de los idiomas oficiales de la Organización de las Naciones Unidas (Inglés, Francés, Alemán, Chino, Ruso, Portugués, Italiano, Español, Árabe), debe escribir la referencia en escritura romana y no en cualquiera de los idiomas oficiales.

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

Requerimientos de Propiedad Intelectual para su edición:

-Firma Autógrafa en Color Azul del Formato de Originalidad del Autor y Coautores

-Firma Autógrafa en Color Azul del Formato de Aceptación del Autor y Coautores

Reserva a la Política Editorial

Revista de Desarrollo Económico se reserva el derecho de hacer los cambios editoriales requeridos para adecuar los Artículos a la Política Editorial del Research Journal. Una vez aceptado el Artículo en su versión final, el Research Journal enviará al autor las pruebas para su revisión. ECORFAN® únicamente aceptará la corrección de erratas y errores u omisiones provenientes del proceso de edición de la revista reservándose en su totalidad los derechos de autor y difusión de contenido. No se aceptarán supresiones, sustituciones o añadidos que alteren la formación del Artículo.

Código de Ética – Buenas Prácticas y Declaratoria de Solución a Conflictos Editoriales

Declaración de Originalidad y carácter inédito del Artículo, de Autoría, sobre la obtención de datos e interpretación de resultados, Agradecimientos, Conflicto de intereses, Cesión de derechos y distribución

La Dirección de ECORFAN-México, S.C reivindica a los Autores de Artículos que su contenido debe ser original, inédito y de contenido Científico, Tecnológico y de Innovación para someterlo a evaluación.

Los Autores firmantes del Artículo deben ser los mismos que han contribuido a su concepción, realización y desarrollo, así como a la obtención de los datos, la interpretación de los resultados, su redacción y revisión. El Autor de correspondencia del Artículo propuesto requisitara el formulario que sigue a continuación.

Título del Artículo:

- El envío de un Artículo a Revista de Desarrollo Económico emana el compromiso del autor de no someterlo de manera simultánea a la consideración de otras publicaciones seriadas para ello deberá complementar el Formato de Originalidad para su Artículo, salvo que sea rechazado por el Comité de Arbitraje, podrá ser retirado.
- Ninguno de los datos presentados en este Artículo ha sido plagiado ó inventado. Los datos originales se distinguen claramente de los ya publicados. Y se tiene conocimiento del testeo en PLAGSCAN si se detecta un nivel de plagio Positivo no se procederá a arbitrar.
- Se citan las referencias en las que se basa la información contenida en el Artículo, así como las teorías y los datos procedentes de otros Artículos previamente publicados.
- Los autores firman el Formato de Autorización para que su Artículo se difunda por los medios que ECORFAN-México, S.C. en su Holding Bolivia considere pertinentes para divulgación y difusión de su Artículo cediendo sus Derechos de Obra.
- Se ha obtenido el consentimiento de quienes han aportado datos no publicados obtenidos mediante comunicación verbal o escrita, y se identifican adecuadamente dicha comunicación y autoría.
- El Autor y Co-Autores que firman este trabajo han participado en su planificación, diseño y ejecución, así como en la interpretación de los resultados. Asimismo, revisaron críticamente el trabajo, aprobaron su versión final y están de acuerdo con su publicación.
- No se ha omitido ninguna firma responsable del trabajo y se satisfacen los criterios de Autoría Científica.
- Los resultados de este Artículo se han interpretado objetivamente. Cualquier resultado contrario al punto de vista de quienes firman se expone y discute en el Artículo.

Copyright y Acceso

La publicación de este Artículo supone la cesión del copyright a ECORFAN-Mexico, S.C en su Holding Bolivia para su Revista de Desarrollo Económico, que se reserva el derecho a distribuir en la Web la versión publicada del Artículo y la puesta a disposición del Artículo en este formato supone para sus Autores el cumplimiento de lo establecido en la Ley de Ciencia y Tecnología de los Estados Unidos Mexicanos, en lo relativo a la obligatoriedad de permitir el acceso a los resultados de Investigaciones Científicas.

Título del Artículo:

Nombre y apellidos del Autor de contacto y de los Coautores	Firma
1.	
2.	
3.	
4.	

Principios de Ética y Declaratoria de Solución a Conflictos Editoriales

Responsabilidades del Editor

El Editor se compromete a garantizar la confidencialidad del proceso de evaluación, no podrá revelar a los Árbitros la identidad de los Autores, tampoco podrá revelar la identidad de los Árbitros en ningún momento.

El Editor asume la responsabilidad de informar debidamente al Autor la fase del proceso editorial en que se encuentra el texto enviado, así como de las resoluciones del arbitraje a Doble Ciego.

El Editor debe evaluar los manuscritos y su contenido intelectual sin distinción de raza, género, orientación sexual, creencias religiosas, origen étnico, nacionalidad, o la filosofía política de los Autores.

El Editor y su equipo de edición de los Holdings de ECORFAN® no divulgarán ninguna información sobre Artículos enviado a cualquier persona que no sea el Autor correspondiente.

El Editor debe tomar decisiones justas e imparciales y garantizar un proceso de arbitraje por pares justa.

Responsabilidades del Consejo Editorial

La descripción de los procesos de revisión por pares es dado a conocer por el Consejo Editorial con el fin de que los Autores conozcan cuáles son los criterios de evaluación y estará siempre dispuesto a justificar cualquier controversia en el proceso de evaluación. En caso de Detección de Plagio al Artículo el Comité notifica a los Autores por Violación al Derecho de Autoría Científica, Tecnológica y de Innovación.

Responsabilidades del Comité Arbitral

Los Árbitros se comprometen a notificar sobre cualquier conducta no ética por parte de los Autores y señalar toda la información que pueda ser motivo para rechazar la publicación de los Artículos. Además, deben comprometerse a mantener de manera confidencial la información relacionada con los Artículos que evalúan.

Cualquier manuscrito recibido para su arbitraje debe ser tratado como documento confidencial, no se debe mostrar o discutir con otros expertos, excepto con autorización del Editor.

Los Árbitros se deben conducir de manera objetiva, toda crítica personal al Autor es inapropiada.

Los Árbitros deben expresar sus puntos de vista con claridad y con argumentos válidos que contribuyan al que hacer Científico, Tecnológica y de Innovación del Autor.

Los Árbitros no deben evaluar los manuscritos en los que tienen conflictos de intereses y que se hayan notificado al Editor antes de someter el Artículo a evaluación.

Responsabilidades de los Autores

Los Autores deben garantizar que sus Artículos son producto de su trabajo original y que los datos han sido obtenidos de manera ética.

Los Autores deben garantizar no han sido previamente publicados o que no estén siendo considerados en otra publicación seriada.

Los Autores deben seguir estrictamente las normas para la publicación de Artículos definidas por el Consejo Editorial.

Los Autores deben considerar que el plagio en todas sus formas constituye una conducta no ética editorial y es inaceptable, en consecuencia, cualquier manuscrito que incurra en plagio será eliminado y no considerado para su publicación.

Los Autores deben citar las publicaciones que han sido influyentes en la naturaleza del Artículo presentado a arbitraje.

Servicios de Información

Indización - Bases y Repositorios

RESEARCH GATE (Alemania)

GOOGLE SCHOLAR (Índices de citas-Google)

REDIB (Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico- CSIC)

MENDELEY (Gestor de Referencias bibliográficas)

DULCINEA (Revistas científicas españolas)

UNIVERSIA (Biblioteca Universitaria-Madrid)

SHERPA (Universidad de Nottingham- Inglaterra)

Servicios Editoriales

Identificación de Citación e Índice H

Administración del Formato de Originalidad y Autorización

Testeo de Artículo con PLAGSCAN

Evaluación de Artículo

Emisión de Certificado de Arbitraje

Edición de Artículo

Maquetación Web

Indización y Repositorio

Traducción

Publicación de Obra

Certificado de Obra

Facturación por Servicio de Edición

Política Editorial y Administración

21 Santa Lucía, CP-5220. Libertadores -Sucre – Bolivia. Tel: +52 1 55 6159 2296, +52 1 55 1260 0355, +52 1 55 6034 9181; Correo electrónico: contact@ecorfan.org www.ecorfan.org

ECORFAN®

Editor en Jefe

CHIATCHOUA, Cesaire. PhD

Directora Ejecutiva

RAMOS-ESCAMILLA, María. PhD

Director Editorial

PERALTA-CASTRO, Enrique. MsC

Diseñador Web

ESCAMILLA-BOUCHAN, Imelda. PhD

Diagramador Web

LUNA-SOTO, Vladimir. PhD

Asistente Editorial

REYES-VILLAO, Angélica. BsC

Traductor

DÍAZ-OCAMPO, Javier. BsC

Filóloga

RAMOS-ARANCIBIA, Alejandra. BsC

Publicidad y Patrocinio

(ECORFAN® Bolivia), sponsorships@ecorfan.org

Licencias del Sitio

03-2010-032610094200-01-Para material impreso, 03-2010-031613323600-01-Para material electrónico, 03-2010-032610105200-01-Para material fotográfico, 03-2010-032610115700-14-Para Compilación de Datos, 04 -2010-031613323600-01-Para su página Web, 19502-Para la Indización Iberoamericana y del Caribe, 20-281 HB9-Para la Indización en América Latina en Ciencias Sociales y Humanidades, 671-Para la Indización en Revistas Científicas Electrónicas España y América Latina, 7045008-Para su divulgación y edición en el Ministerio de Educación y Cultura-España, 25409-Para su repositorio en la Biblioteca Universitaria-Madrid, 16258-Para su indexación en Dialnet, 20589-Para Indización en el Directorio en los países de Iberoamérica y el Caribe, 15048-Para el registro internacional de Congresos y Coloquios. financingprograms@ecorfan.org

Oficinas de Gestión

21 Santa Lucía, CP-5220. Libertadores -Sucre – Bolivia.

Revista de Desarrollo Económico

“Impacto del gasto público en la calidad del sistema de salud de México”

ZÁRATE-MARTÍNEZ, María Guadalupe, AGUILERA-ARREDONDO, Paulina y JIMÉNEZ-RICO, Artemio

Universidad de Guanajuato

“Análisis de la relación entre la producción-operación con enfoque al cliente y el análisis de mercado que se lleva cabo en las microempresas de Santa Cruz de Juventino Rosas, Gto.”

VALDEZ-GONZÁLEZ, María Isabel, MARCIAL-OLALDE, Ana Delia y MANRÍQUEZ- RAMIREZ, José Luis Francisco

“Estudio y análisis del comportamiento de indicadores de la gestión del capital intelectual en Mipymes de León, Guanajuato bajo el enfoque del Modelo Intellectus”

DÍAZ-GONZÁLEZ, Claudia, ORDAZ-PICÓN, Carla, AMÉZQUITA, Rosa María y ARENAS, Ramón Rogelio

Instituto Tecnológico de León

“Diagnóstico de programa de evaluación, metodologías, indicadores y evaluación de resultados: caso de organismos autónomos del estado de Guanajuato”

GALVÁN-ZAVALA Karina, JIMÉNEZ-RICO, Artemio y REA-CHAVEZ, Luis Gerardo

Universidad de Guanajuato

