

Volumen 4, Número 12 — Julio — Septiembre — 2017

ISSN 2410-3985

Revista de Sociología Contemporánea

ECORFAN®



ECORFAN-Bolivia

Indización

- Google Scholar
- Research Gate
- REBID
- Mendeley
- RENIECYT

ECORFAN®-Bolivia

Directorio

Principal

RAMOS-ESCAMILLA, María. PhD.

Director Regional

IGLESIAS-SUAREZ, Fernando. BsC.

Director de la Revista

PERALTA-CASTRO, Enrique. MsC.

Edición de Logística

SERRUDO GONZALES- Javier, BsC.

Diseñador de Edición

SORIANO-VELASCO, Jesús. BsC.

Revista de Sociología Contemporánea, Volumen 4, Número 12, de Julio – Septiembre 2017, es una revista editada trimestralmente por ECORFAN-Bolivia. Loa 1179, Cd. Sucre. Chuquisaca, Bolivia. WEB: www.ecorfan.org, revista@ecorfan.org. RAMOS-ESCAMILLA, María. PhD. ISSN-2410-3985. Responsables de la última actualización de este número de la Unidad de Informática ECORFAN. ESCAMILLA-BOUCHÁN, Imelda. PhD, LUNA-SOTO, Vladimir. PhD, actualizado al 30 de Septiembre de 2017.

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

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

Consejo Editorial

GALICIA-PALACIOS, Alexander. PhD
Instituto Politécnico Nacional, México

NAVARRO-FRÓMETA, Enrique. PhD
Instituto Azerbaidzhan de Petróleo y Química Azizbekov, Rusia

BARDEY, David. PhD
University of Besançon, Francia

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

COBOS-CAMPOS, Amalia. PhD
Universidad de Salamanca, España

ALVAREZ ECHEVERRÍA, Francisco. PhD
University José Matías Delgado, El Salvador

BELTRÁN-MORALES, Luis Felipe. PhD
Universidad de Concepción, Chile

BELTRÁN-MIRANDA, Claudia. PhD
Universidad Industrial de Santander, Colombia

ROCHA-RANGEL, Enrique. PhD
Oak Ridge National Laboratory, U.S.

RUIZ-AGUILAR, Graciela. PhD
University of Iowa, U.S.

TUTOR-SÁNCHEZ, Joaquín. PhD
Universidad de la Habana, Cuba

VERDEGAY-GALDEANO, José. PhD
Universidad de Granada, España

SOLIS-SOTO, María. PhD
Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca, Bolivia

GOMEZ-MONGE, Rodrigo. PhD
Universidad de Santiago de Compostela, España

ORDÓÑEZ-GUTIÉRREZ, Sergio. PhD
Université Paris Diderot-Paris, Francia

ARAUJO-BURGOS, Tania. PhD
Universita Degli Studi Di Napoli Federico II, Italia

SORIA-FREIRE, Vladimir. PhD
Universidad de Guayaquil, Ecuador

FRANZONI-VELAZQUEZ, Ana. PhD
Instituto Tecnológico Autónomo de México, México

OROZCO-GUILLÉN, Eber. PhD
Instituto Nacional de Astrofísica Óptica y Electrónica, México

QUIROZ-MUÑOZ, Enriqueta. PhD
El Colegio de México, México

SALAMANCA-COTS, María. PhD
Universidad Anáhuac, México

Consejo Arbitral

MTT. PhD

Universidad de Granada, España

AH. PhD

Simon Fraser University, Canadá

AG. PhD

Economic Research Institute - UNAM, México

MKJC. MsC

Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca, Bolivia

MRCY. PhD

Universidad de Guadalajara, México

MEC. PhD

Universidad Anáhuac, México

AAB. PhD

Universidad Autónoma de Sinaloa, México

EDC. MsC

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, México

JRB, PhD

Universidad Panamericana, México

AGB. PhD

Instituto de Biotecnología UNAM, México

ACR. PhD

Universidad Nacional Autónoma de México, México

ETT. PhD

Instituto Politécnico Nacional, México

FVP. PhD

GHC. PhD

JTG. PhD

MMG. PhD

Instituto Politécnico Nacional, México

FNU. PhD

Universidad Autónoma Metropolitana, México

GLP. PhD

Centro Universitario de Tijuana, México

GVO. PhD

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, México

IAA. MsC

Universidad de Guanajuato, México

IGG. MsC

Centro Panamericano de Estudios Superiores, México

TCD. PhD

Universidad Autónoma de Tlaxcala, México

JCCH. MsC

Universidad Politécnica de Pénjamo, México

JPM. PhD

Universidad de Guadalajara, México

JGR. PhD

Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, México

JML. PhD

El Colegio de Tlaxcala, México

JSC. PhD

Universidad Juárez del Estado de Durango, México

LCLU. PhD

Universidad de Guadalajara, México

MVT. PhD

Instituto Politécnico Nacional, México

MLC. PhD

Centro de Investigación Científica y de Educación Superior de Ensenada, México

MSN. PhD

Escuela Normal de Sinaloa, México

MACR. PhD

Universidad de Occidente, México

MAN. MsC
Universidad Tecnológica del Suroeste de Guanajuato, México

MTC. PhD
Instituto Politécnico Nacional -UPIICSA, México

MZL. MsC
Universidad del Valle de México, México

MEC. PhD
Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México

NGD. PhD
UDLA Puebla, México

NAL. MsC
Universidad Politécnica del Centro, México

OSA. PhD
Universidad Tecnológica Emiliano Zapata del Estado de Morelos, México

OGG. PhD
Universidad Autónoma Metropolitana, México

PVS. PhD
Universidad Politécnica de Tecámac, México

MJRH. PhD
Universidad Veracruzana, México

SCE. PhD
Universidad Latina, México

SMR. PhD
Universidad Autónoma Metropolitana, México

VIR. PhD
Instituto Mexicano del Transporte, México

WVA. PhD
Universidad Politécnica Metropolitana de Hidalgo, México

YCD. PhD
Centro Eleia, México

ZCN. MsC
Universidad Politécnica de Altamira, México

Presentación

ECORFAN, es una revista de investigación que publica artículos en las áreas de: Sociología Contemporánea.

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

Como primer artículo presentamos, *Divulgación Científica y Cultural: el Diseño Sonoro 4.1*, por ORTÍZ-ALVARADO, Francisco Jesús, ESPINOSA-CASTAÑEDA, Raquel, VARGAS-NERI, Juan Fernando y RODRÍGUEZ-ARELLANO, Stefanie Montserrat, con adscripción en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, como siguiente artículo presentamos, *Uso de plataforma educativa Edmodo en el proceso educativo del curso de Informática II para estudiantes de Contaduría de la UT del Norte de Aguascalientes*, por TAVARES-AVENDAÑO, Juan Felipe, MEDINA-VELOZ, Gricelda, HERNÁNDEZ-CHESSANI, David y ARRIAGA-MORENO, Isaac, con adscripción en la Universidad Tecnológica del Norte de Aguascalientes, como siguiente artículo presentamos, *Outsourcing, opción para subcontratar personal en Recursos Humanos*, por HERNÁNDEZ-SANDOVAL, Rosa Hilda, DE LA GARZA-CIENFUEGOS, Sandra Patricia, OLIVA-GARZA, Irma Evangelina y GONZÁLEZ GARCÍA, Verónica Aydee, con adscripción en la Universidad Autónoma de Coahuila, como siguiente artículo presentamos, *Movilidad por cuestión de salud a la ciudad de Mérida*, por GONZÁLEZ-HERRERA, Karina Concepción, SÁNCHEZ-PACHO, José Enrique, NEGRÓN-NOH, José Jesús Hernán, con adscripción en la Universidad Tecnológica Metropolitana, como último artículo presentamos, *La hotelería y la escolaridad de sus trabajadores. Guanajuato capital*, por MORALES, Betzabeth Dafne, con adscripción en la Universidad de Guanajuato.

Contenido

Artículo	Pág.
Divulgación Científica y Cultural: el Diseño Sonoro 4.1 ORTÍZ-ALVARADO, Francisco Jesús, ESPINOSA-CASTAÑEDA, Raquel, VARGAS-NERI, Juan Fernando y RODRÍGUEZ-ARELLANO, Stefanie Montserrat	1-11
Uso de plataforma educativa Edmodo en el proceso educativo del curso de Informática II para estudiantes de Contaduría de la UT del Norte de Aguascalientes TAVARES-AVENDAÑO, Juan Felipe, MEDINA-VELOZ, Gricelda, HERNÁNDEZ- CHESSANI, David y ARRIAGA-MORENO, Isaac	12-18
Outsourcing, opción para subcontratar personal en Recursos Humanos HERNÁNDEZ-SANDOVAL, Rosa Hilda, DE LA GARZA-CIENFUEGOS, Sandra Patricia, OLIVA-GARZA, Irma Evangelina y GONZÁLEZ GARCÍA, Verónica Aydee	19-27
Movilidad por cuestión de salud a la ciudad de Mérida GONZÁLEZ-HERRERA, Karina Concepción, SÁNCHEZ-PACHO, José Enrique, NEGRÓN-NOH, José Jesús Hernán	28-33
La hotelería y la escolaridad de sus trabajadores. Guanajuato capital MORALES, Betzabeth Dafne	34-47

Instrucciones para autores

Formato de originalidad

Formato de autorización

Divulgación Científica y Cultural: el Diseño Sonoro 4.1

ORTÍZ-ALVARADO, Francisco Jesús †*, ESPINOSA-CASTAÑEDA, Raquel, VARGAS-NERI, Juan Fernando y RODRÍGUEZ-ARELLANO, Stefanie Montserrat

Universidad Autónoma de San Luis Potosí-Facultad de Ciencias de la Comunicación, UASLP, Cordillera Karakorum 1245, Lomas 4a. Sección, 78216 San Luis, S.L.P.

Recibido Marzo 05, 2017; Aceptado Junio 02, 2017

Resumen

La Comunicación es el campo disciplinar donde los expertos en lenguajes tienen la posibilidad de perfeccionar e innovar formas de establecer contacto con el Otro, de aproximarse para optimizar la interacción y el desarrollo de sus actores. La difusión de la ciencia y la cultura es una de las líneas expresivas donde se confirma la misión de construir vínculos para poner en común un escenario de crecimiento personal y colectivo. La Comunicación como generadora de contenidos y vehículos de distribución de los mismos, posee el compromiso de crear y favorecer interacciones, para que todos los públicos sean considerados desde la misma visión de impacto, inclusión, equidad y relevancia, en la búsqueda constante de una democracia expresiva en un mundo globalizado. Esta investigación muestra los resultados obtenidos a partir de la creación de diseños sonoros 4.1, para la divulgación de la ciencia y la cultura orientados *ex-profeso* para públicos con debilidad visual, reafirmando los como un segmento valioso del colectivo social y productivo, pues a partir de su exposición a los mismos, se obtendrá de ellos una retroalimentación, que permitirá a los investigadores perfeccionar sus modelos de creación y difusión de materiales educativos.

Diseño sonoro 4.1, débiles visuales, divulgación científica y cultural, productos educativos

Abstract

Communication is the discipline field where language experts have the possibility to perfect and innovate ways to establish contact with the Other, to approach to optimize the interaction and development of their actors. The diffusion of science and culture is one of the expressive lines where the mission of building links to share a scenario of personal and collective growth is confirmed. Communication as a generator of content and distribution vehicles, has the commitment to create and favor interactions, so that all audiences are considered from the same vision of impact, inclusion, equity and relevance, in the constant search for a democracy Expressive in a globalized world. This research shows the results obtained from the creation of sound designs 4.1, for the dissemination of science and culture oriented for public with visual weakness, reaffirming them as a valuable segment of the social and productive collective, since from Their exposure to them, feedback will be obtained from them, which will enable researchers to perfect their models of design and dissemination of educational materials

Sound design 4.1, visual weak, scientific and cultural dissemination, educational products

Citación: ORTÍZ-ALVARADO, Francisco Jesús, ESPINOSA-CASTAÑEDA, Raquel, VARGAS-NERI, Juan Fernando y RODRÍGUEZ-ARELLANO, Stefanie Montserrat. Divulgación Científica y Cultural: el Diseño Sonoro 4.1. Revista Sociología Contemporánea. 2017, 4-12: 1-11.

*Correspondencia al Autor (Correo Electrónico: francisco-ortiz03@hotmail.com)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

Introducción

La producción de materiales de audio y video para diferentes públicos y con distintos contenidos, es una de las áreas de la Comunicación que no solo se ha mantenido vigente desde que éste campo disciplinar comenzó a delimitarse, sino que hoy más que nunca, es un espacio de creación intelectual y material de productos, al que se han incorporado las nuevas tecnologías en sus manifestaciones más diferenciadas y complejas.

La proliferación de nuevos dispositivos para la distribución y consumo de contenidos, aunados a los medios tradicionales, ha expandido los límites y la percepción que se tiene de la producción audiovisual, así como de los fines y audiencias a los que puede orientarse, de acuerdo a Ruano (2009), los sistemas de distribución *on line*, a través de la computadora y la televisión, rentabilizan el material audiovisual almacenado; la comunicación móvil, está despuntando como uno de los sectores más dinámicos de la economía global, transformando diferentes aspectos de la vida social, desde las formas de relacionarse hasta los procesos de producción, distribución y consumo cultural.

Si bien el entretenimiento es el rubro por excelencia en donde se vierten la mayoría de los materiales generados, a últimas fechas los ámbitos organizacionales así como la capacitación en cualquiera de sus modalidades o la publicidad y la mercadotecnia, son áreas en donde la presencia de este tipo de apoyos a nivel de imagen y sonido, son cada vez más comunes. La educación y la divulgación científica y cultural no son la excepción.

Los diferentes segmentos sociales y productivos nacionales e internacionales, demandan en forma constante esta clase de materiales, en los cuales su diseño en cuanto a formatos y contenidos, se ha diversificado exponencialmente y es en esta lógica, que la Comunicación como espacio académico y científico, es la génesis de toda innovación, perfeccionamiento o especialización técnica, narrativa, de edición o de cualquiera de los elementos que confluyen en la generación de productos de esta índole.

El comunicólogo es un experto en lenguajes y este perfil de diferenciación profesional, no excluye a ninguna clase de receptor. La igualdad que la expresividad humana por naturaleza posee, debe estar presente en la elaboración de toda suerte de materiales, que no solo provean de información y datos a quien los recibe, sino que se conviertan a su vez en vinculadores cuyo perfeccionamiento, refine el arte de la Otredad expresiva, ya que como Wolton confirma, la Comunicación establece conexiones entre dos referencias fundamentales del individuo: la libertad y la igualdad, con una doble dimensión de manera funcionalista y normative, para las manifestaciones sociales (2005).

La existencia en el universo comunicativo actual, de una creciente diversidad de receptores, ha provocado un perfeccionamiento en los componentes del campo audiovisual y las personas débiles visuales, han adquirido esa dimensionalidad única en cuanto a sus necesidades y características propias, que hasta hace unos años no se les había reconocido, como consumidores de materiales en este caso, sonoros.

Justificación

La importancia de esta investigación radica en cinco grandes áreas: la comprobación de que la Comunicación es una disciplina académica y científicista que diseña, produce y distribuye materiales de audio y video diversos, en formatos y contenidos, dirigidos a todos los integrantes de los sectores sociales y no únicamente a los corporativos.

Que el diseño, producción y distribución de contenidos en audio y video como productos culturales comunicativos, deben no solo responder a las necesidades particulares de los segmentos poblacionales que los demandan, sino que la incorporación de los avances tecnológicos, deben propiciar una mayor calidad y perfeccionamiento de las técnicas que les dan origen, para beneficio de quienes habrán de consumirlos.

Que el diseño, producción y distribución de materiales de audio y video, son una herramienta expresiva eficaz para la divulgación de toda suerte de contenidos, en especial, aquellos que tienen como finalidad la divulgación de la ciencia y la cultura.

La tercera se refiere a que el concepto actual de consumidor de productos comunicativos de audio y video, debe enriquecerse y expandirse, desde una visión de compromiso social, para definirse como todos aquellos grupos que integran un colectivo y que demandan este tipo de materiales, para efecto de una identificación e integración plena y significativa dentro del escenario de crecimiento y desarrollo humanos. Tal es el caso del objeto de estudio de esta indagatoria investigativa, hombres y mujeres con discapacidad visual. Según Orera (2005) la accesibilidad consiste en tartar de acercar e integrar a las personas que cuentan con alguna discapacidad.

La cual no les permite tener acceso a los fenómenos culturales de manera directa y apropiarse de esta información para su uso en lo cotidiano. Que el denominado para efectos de esta investigación como Diseño Sonoro 4.1, es una herramienta comunicativa innovadora, vivencial, basada en la experiencia del sonido como elemento integrador y vinculador idóneo, para la difusión de contenidos científicos y culturales entre quienes integran la comunidad de débiles visuales. Y como quinta y última, a la identificación de trascendentales áreas de oportunidad en cuanto a la aplicación y difusión de materiales conceptualizados bajo esta perspectiva: por un lado:

- a. La formación integral de los comunicólogos será más significativa, al reconocer no solo su compromiso con todos los sectores sociales sino también su inteligencia y sensibilidad para construir mensajes que otorguen espacios y voz a todos los integrantes de un colectivo determinado.
- b. Los hombres y mujeres débiles visuales de todas las edades y condiciones, verán incrementada la cantidad y calidad, en la gama de herramientas para la apropiación del conocimiento de la realidad circundante.
- c. La comunidad científica, educativa y cultural, reconocerá y empleará una herramienta innovadora para la divulgación de sus resultados y propuestas, aún en aquellos sectores poblacionales como los débiles visuales, para compartir sus conocimientos, producción y experiencias, que tradicionalmente no habían sido definidos como consumidores de esos contenidos. Tomando en cuenta lo puntualizado por Valdivieso (2004, en Fog 2004) debe investigarse a las audiencias, validar los

- materiales de comunicación y detectar el impacto comunicacional de los mismos.
- d. La sociedad en general, al poder contar cada vez más con intervenciones productivas de aquellos débiles visuales que, al no tener variedad de instrumentos para la apropiación de datos e información, ahora podrán insertarse y participar con mayor eficacia en el campo social y productivo.
 - e. Para todos aquellos que interactúan en el cotidiano con débiles visuales, al proporcionárseles una herramienta diferente que enriquezca sus interacciones familiares, pedagógicas, legales o de salud por mencionar solamente algunas.

Problema

La profundidad y alcances del compromiso social del comunicólogo debe expandirse. Hoy más que nunca, los escenarios de un mundo globalizado, obligan al reconocimiento de la diversidad y la diferencia entre los seres humanos, como áreas de oportunidad para el crecimiento y desarrollo de todo el cuerpo social. En consecuencia, el diseño, producción y distribución de materiales comunicativos en audio para consumo de personas con debilidad visual, debe realizarse en formatos innovadores y que propicien la apropiación de información científica y cultural.

El débil visual y su esfera de acción e interacción (académicos, directivos de instituciones especializadas, empleadores, investigadores, comunicólogos) debe buscar formas más especializadas de aproximación a contenidos varios, debido a que existe un área de mejora en la producción de materiales específicamente orientados para atender sus capacidades expresivas.

En la medida en que los sujetos con debilidad visual se auto/perciban como consumidores y eventualmente, generadores de materiales o guías en la implementación de sistemas o programas educativos para este segmento, habrá mayor generación de contenidos sonoros.

La generación de productos en un paradigma sonoro, que contemplen al objeto de estudio y sus necesidades de conocimiento documental y vivencial, debe ser una línea creativa en cada uno de los materiales generados, con sus versiones orientadas a públicos con debilidad visual, ya que en la medida en que éstas los consideren como un público que debe de ser atendido, se podrá enriquecer no solamente su experiencia sensorial e intelectual, sino de todas aquellas personas que comparten la realidad de manera directa o indirecta con ellos.

Hipótesis

La perspectiva innovadora en el diseño, producción y distribución de materiales comunicativos, especialmente orientados para personas con debilidad visual, les permitirá mecanismos profundos de ejercicio vivencial, sensorial e intelectual para apropiarse de conocimientos científicos y culturales.

Objetivos.

Objetivo General

Generar propuestas sonoras para la divulgación de la ciencia y la cultura, dirigidas a los débiles visuales, a partir de producciones innovadoras como el Diseño Sonoro 4.1

Objetivos específicos

- Recuperar el compromiso social de la Comunicación como campo disciplinar encargado de la creación de productos expresivos para consumo social.

- Identificar a la producción sonora como la plataforma académica y científicista idónea, para el diseño de materiales, que permitan la apropiación de la realidad por parte de públicos específicos.
- Difundir entre la población objeto de estudio el Diseño Sonoro 4.1 para obtener retroalimentación tanto científica para la presente investigación como de producción para el mejoramiento de futuros contenidos auditivos.

Marco Teórico

La trascendencia del campo disciplinar de la Comunicación radica, entre otras muchas y variadas manifestaciones, en la posibilidad infinita de conceptualización, diseño, producción, post/producción y difusión de materiales culturales, que respondan a las necesidades de información de diversos públicos.

Estas necesidades de información tienen diferentes usos y aplicaciones: negocios, entretenimiento, organizacional, político, religioso, educativo y definitivamente científico y cultural por mencionar solamente algunos. La diversidad de contenidos guarda correspondencia con la de receptores. La información es una entidad viva, que facilita la consecución de objetivos particulares y generales de los seres humanos.

Es un elemento que puede y debe ser susceptible de someterse a toda suerte de procesos comunicativos, tales como su sistematización, almacenamiento, reproducción, difusión, entre otros. La información es parte fundamental del capital expresivo de los sujetos, los colectivos y las sociedades, en la misma lógica teórica de Serrano (1982).

En consecuencia, este insumo social debe estar al alcance de todos y cada uno de los integrantes del conglomerado humano; disponible en tiempo y forma, en cualquiera de los lenguajes, formatos, espacios o idiomas que la especie humana haya creado o esté en posibilidades de crear. Democracia expresiva. Si la información es poder, nadie debe impedir a otro la apropiación de ésta y menos cuando a partir de su uso, es que los individuos inician el cumplimiento de objetivos de toda índole.

La capacidad innata del ser humano de producir información es directamente proporcional a la necesidad de compartirla. La supervivencia de la especie sigue descansando en esta ecuación expresiva. Es una condicionante comunicativa.

En consecuencia, cualquier proceso o mecanismo, que permita a los individuos emplear a la información para el logro de sus metas es pertinente, así como el perfeccionamiento metodológico y de producción de contenidos, para cualquier dispositivo de almacenamiento y distribución de los mismos. En el campo sonoro y de la imagen, ésta lógica construye una visión que abarca a todos los elementos de cualquier intercambio comunicativo.

Los avances científicos y las manifestaciones culturales propios de cualquier cuerpo social, son dos de las más especializadas áreas que ocupan a los modelos de divulgación en México y el mundo; como asevera Calvo (2000) la divulgación de la ciencia y la tecnología, es de vital importancia para el desarrollo cultural de todo pueblo y vital que ciertos hallazgos, experimentos, investigaciones y preocupaciones de tipo científico, sean presentadas al público y sean el fundamento de la sociedad.

La información generada por ellas reviste especial interés para los sujetos, porque además de proporcionarles mejores condiciones y calidad de vida, los auxilia en cuanto a la construcción de sus imaginarios, su identidad, pertenencia o sistemas integrales de desarrollo. Ciencia y cultura, son las columnas de cualquier plan o estrategia personal o grupal de crecimiento y la difusión de las mismas, como la herramienta de conocimiento y experiencia compartidas, a partir de las que se elaboran las complejas estrategias actuales en materia de mejoramiento humano en todas sus acepciones.

Para esta investigación, la relevancia en la generación de productos comunicativos, la difusión de contenidos científicos y culturales y el desarrollo tecnológico en la producción sonora, son percibidos como un trinomio de concepto y acción. Si bien cada uno de ellos da cuerpo a territorios propios cada vez más definidos, la articulación de estas tres dimensiones, otorga valor, dirección y sentido a una realidad expresiva: la implementación de formatos innovadores en la producción sonora, logrará una divulgación más eficiente y eficaz de la ciencia y la cultura entre toda clase de receptores.

Tomando en cuenta a Olmedo (2010) la ciencia tiene todavía que dar muchas respuestas a ciertas interrogantes y sólo será utilizando un lenguaje para un público no experto, con temáticas que le interese, afecten y tengan relación con él, de manera innovadora y propiciando un cambio en la forma de aprender. La elaboración de contenidos especializados en lo científico y cultural para personas con debilidad visual, presenta un estado de avance aún más lento, que el reconocimiento de las principales dimensiones sociales hacia este sector poblacional, tanto como personas plenas, ciudadanos responsables, sujetos productivos o consumidores mediáticos.

Soler (2009) afirma que es necesario atender vía la percepción auditiva, a personas con debilidad visual, produciendo percepciones de este tipo que lleven a aprendizajes significativos con fundamentos incentivadores que desemboquen en formas complejas y completas de interiorizar el conocimiento.

Tradicionalmente, las personas débiles visuales han tenido que depender de materiales fundamentalmente elaborados en Sistema Braille o similares, para poder acceder a información relacionada con sus ejercicios de apropiación de la realidad, incluyendo al conocimiento y la experiencia. Las propuestas creadas a partir de sonidos o sus equivalentes, han ocupado un segundo sitio en este aún inexplorado territorio de creación de mecanismos de difusión de contenidos, para consumo de medios de comunicación.

Las aplicaciones tecnológicas más recientes para las personas débiles visuales, son un anillo conectado a una computadora, que al colocarse en el dedo índice y recorrer un texto impreso, éste permite leerlo en voz alta gracias a un algoritmo; las pantallas táctiles capaces de crear figuras y formas complejas; impresoras 3D para libros infantiles; gafas inteligentes con un sistema de cámaras y *software* especializado o aplicaciones pensadas en específico para este segmento poblacional, tales como fotografías de textos para que se reproduzcan con voz, identificadores de monedas o para reconocer el color de los objetos, Barbuzano (2015).

La idea evidente en cualquier desarrollo de contenidos y dispositivos para débiles visuales, es incrementar la calidad de la experiencia vivencial e intelectual durante el proceso de interiorización de la información. No basta con crear formas diferentes en este campo, sino paradigmas innovadores.

Si bien los ejemplos mencionados son caros en algunos casos o tienen restricciones geográficas en su distribución al público, la esencia es incrementar las posibilidades de explorar todo un mundo nuevo de significaciones, en la generación de materiales táctiles o auditivos.

El paradigma innovador actual detrás de todo ejercicio comunicativo en la generación de productos sonoros para débiles visuales, está inspirado por una provocativa perspectiva: no solamente coloca en manos de éste grupo social, la información que consumen para fines educativos, profesionales o de entretenimiento, sino que pretende diseñar y construir atmósferas y ambientes auditivos, que enriquezcan el proceso de adquisición de conocimiento científico y cultural y que además, representen una experiencia vivencial y sensorial en sí mismos.

De acuerdo a Chalkho (2014) un diseño sonoro es todo aquel discurso auditivo, mediante el cual los sonidos producen una resultante comunicacional de construcción de significados. Es decir, el sonido puede ser comprendido como un elemento especialmente relevante dentro de una producción sonora, es el eje rector alrededor del cual, al convergir en sus diferentes modalidades, produce sentido, estructura y contexto, no solamente informativo sino de vivencia sensorial.

El Diseño Sonoro 4.1 para efectos de la presente investigación, se definió como aquella producción de contenidos, basada en la creación de espacios y atmósferas auditivas y envolventes y en la aplicación estratégica de técnicas de grabación para jugar con diferentes dimensiones sonoras y espaciales, que permitan no sólo una mayor experiencia del receptor, sino el incremento de su vivencia intelectual y sensorial, al momento de consumir esta clase de información.

Metodología de Investigación

Para efectos de esta investigación, posterior a la realización del Diseño Sonoro 4.1 de acuerdo a su metodología de producción, se optó por el paradigma racionalista, que a partir de lo establecido por Comte (1857) y Durkheim (1917) es equiparable a los hechos sociales y naturales, considerándolos como objetos observables y medibles, independientes de la subjetividad de quien los estudia. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

De esta forma, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo y un carácter no experimental, ya que como Mertens señala, es adecuada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o en su defecto, que resulte complicado hacerlo (2010, en Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La técnica de investigación que se empleó fue la encuesta, pues de acuerdo a la establecido por López:

...se ha convertido en una herramienta fundamental para el estudio de las relaciones sociales. Las organizaciones contemporáneas, políticas, económicas o sociales, la utilizan como un instrumento indispensable para conocer el comportamiento de sus grupos de interés y tomar decisiones sobre ello. (1998, en Galindo, 1998).

La técnica estuvo diseñada con preguntas abiertas, de opción múltiple y de escala. Se aplicó una prueba piloto y a partir de las observaciones se efectuó la adecuación al instrumento. La muestra será no probabilística, tomando como postulado lo establecido por Hernández, Fernández y Baptista (2003), ya que es utilizado para determinar diseños en estudios que no requieren una representatividad de elementos de una población, sino una cuidadosa y controlada elección de sujetos con determinadas características, previamente establecidas, en el planteamiento del problema.

Para efectos de esta investigación y debido a que está estructurada en el modelo de difusión y producción de materiales con información científica y cultural, los investigadores decidieron elaborar una adaptación a Diseño Sonoro 4.1 del libro impreso “20,000 Leguas de Viaje Submarino” de Julio Verne con una duración final de 5:10 minutos. Esta actividad se realizó en el verano de este año, empleando instalaciones y equipo del Centro de Producción Audiovisual de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Los investigadores contaron además con el apoyo de dos estudiantes de segundo y sexto semestres de dicha carrera en la parte de elaboración del guión, producción y post/producción.

La población objeto de estudio estuvo conformada por hombres y mujeres, con un rango de edades de los 5 a los 55 años, de nacionalidad mexicana, débiles visuales - ya sea de nacimiento o como resultado de accidentes o enfermedades -, internos o estudiantes integrantes de una asociación educativa civil, sin fines de lucro, especializada en la atención a personas con esta discapacidad, en un ambiente auto/administrado: el Diseño Sonoro 4.1 fue descargado por los investigadores, en las computadoras de la propia institución y la encuesta fue realizada de manera virtual por los sujetos, vía la plataforma “Google – Formularios”, que además se activó con voz artificial mediante el *software* “JAWS Lector de Pantalla para Invidentes”.

Tipo de Investigación

La investigación fue descriptiva, debido a que mide y evalúa diversas características con las que la propuesta auditiva estuvo producida y la relación que éstas generaron en los receptores. Se realizó mediante el estudio de cara uno de los elementos de manera independiente, con la finalidad de enriquecer el diseño sonoro.

Métodos Teóricos

La presente investigación implementa un modelo teórico Analítico, pues se refiere a los elementos que componen al objeto de estudio y las relaciones que éstos poseen como fenómeno; de igual forma también del Sintético, debido a que recupera elementos que en conjunto propician una perspectiva innovadora de aproximarse al fenómeno; es Inductivo asimismo porque a partir de la repetición del fenómeno y sus variables en una realidad específica, puede inferirse que dicho comportamiento seguirá manifestándose y además echa mano de la Modelación, porque se pretende que a partir de la repetición de la propuesta innovadora en aras de aproximar al objeto de estudio a nuevas realidades teórico/metodológicas.

Resultados

En la primera parte de la encuesta se obtuvieron datos personales, los cuales arrojaron los siguientes resultados; el rango de edades va de los 9 a los 28 años; en donde un 88.9% fueron respondidas por el sexo masculino y el 11.1% por el femenino. El 33.3% pertenece a personas débiles visuales mientras que el 66.7% a ciegos, de los cuales el 33.3% nacieron con esa discapacidad mientras que 66.7% fueron perdiendo la vista entre las edades de 1 año (16.7%), 6 años (16.7%), 11 años (16.7%), 12 años (33.3%), y 16 años (16.7%).

En cuanto a la segunda parte de la técnica, orientada a la retroalimentación de la población sujeto de estudio en cuanto al diseño sonoro al que fue expuesta, el 77,8% lo considera un medio útil para la difusión de la ciencia y la cultura, ya que piensa que es una manera de inducir a la creatividad a través de la imaginación y de esa manera les es más fácil aprender y conocer sobre algún tema.

El 11.1% cree que tal vez pueda ser útil mientras que otro 11.1% dice que no, ya que considera que puede aburrir y no llamar la atención. El 77.7% de los encuestados, se sintió dentro de la historia, mientras que el 22.2% no logró involucrarse; el 62.5% aprecia que la cercanía y la distancia entre los personajes y ellos si es realista, sin embargo, el 37.5% no lo considera así; el 55.5% experimenta el realismo con respecto al movimiento dentro y fuera del submarino; en tanto que el 11.1% no lo percibe tan claramente, mientras que el 33.3% no lo capta en absoluto, mientras que el 66.6% experimenta el realismo.

El diseño sonoro provocó experiencias sensoriales tales como alegría, nerviosismo, sorpresa y desesperación; en cuanto al diálogo entre los personajes y los efectos generaron sensación de movimiento ya que lograba captar que cada actividad que se realizaba en la historia se llevaba de un lugar a otro y se podía percibir cuando la voz se acercaba o alejaba. El 33.3% de los jóvenes y niños ya habían estado expuestos a materiales de este tipo anteriormente: internet (50%) otras herramientas (75%) y el 66.7% no tenía conocimiento de la existencia del Diseño Sonoro y el 55.6% aseguran que podría sustituir otros medios de obtención de información que conocen como el periódico, los libros e incluso videos, ya que consideran que para ellos el contenido es más explícito, pueden comprender las cosas de una manera más efectiva y el sonido les permite imaginar, crear e interpretar más asertivamente que en un texto.

Los encuestados no tenían conocimiento previo de elementos como el nombre del libro donde se basó la historia del guión (55.6%), nombre del autor (33.3%), nombre del submarino (55.6%), la existencia del Kraken (44.4%) o de la historia en sí (77.8%) hasta después de la vivencia sonora.

Consideran que existen elementos del diseño que pueden ser mejorados, como los personajes (11.1%), las voces (44.4%), los efectos (44.4%), los sonidos (33.3%), los movimientos (44.4%) o las atmósferas (44.4%) para que éste tenga una mejor calidad; los componentes que fueron más significativos para que la experiencia fuera realista son los sonidos de fondo, las voces y el movimiento del sonido, mientras que no consideran que los efectos ni la historia fuesen tan relevantes.

Otras aplicaciones en las que juzgan pertinente que puede utilizarse el Diseño Sonoro 4.1, son la producción de similares a partir de la televisión, cine, libros o documentales.

Conclusiones

La capacidad de apropiación de la realidad y sus elementos constituyentes por parte de los seres humanos, no es un proceso automático, aunque parte de capacidades innatas para efectuarse. Es necesario el diseño de estructuras materiales e intelectuales que favorezcan esta interiorización.

El propiciar la adquisición de conocimiento y experiencia, está basado en el diseño de medios y contenidos, que la permitan y eficienticen a través del ejercicio sensorial y mental. Esa es la esencia del campo disciplinar de los profesionales de la Comunicación: la práctica constante de la inclusión expresiva en cualquier producción audiovisual, en este caso, auditiva.

Los medios para el aprendizaje y su perfeccionamiento como herramientas, deben responder primero a las necesidades de sus futuros destinatarios que a su papel como mediadores.

El Diseño Sonoro 4.1 se revela como una plataforma eficaz para atender las demandas de consumo de información – científica y cultural -, que los públicos con debilidad visual requieren, puesto que ellos lo reconocen como una oportunidad plena de posibilidades para aproximarse a dichos conocimientos de una manera innovadora.

A partir de los resultados obtenidos, el Diseño Sonoro 4.1, es una herramienta que se suma a los elementos con los cuales los débiles visuales, pueden interactuar para apropiarse de contenidos, no solamente científicos y culturales, sino que además puede, a partir del uso e implementación de otro tipo de avances tecnológicos, desarrollarse:

- a. Aplicaciones Sonoras de Geolocalización (*Sound Geo - Apps*), implementadas en las plataformas conocidas con éstas cualidades. Se añaden además descripciones de los lugares en los cuales se encuentran y la distancia de su posición en relación a los elementos que configuran el entorno.
- b. Difusión Hipermedia, la cual es el producto de la convergencia de sustancias expresivas procedentes de distintos medios tomando en cuenta a Moreno (1996), donde los soportes como el texto, la imagen fija y en movimiento, el sonido, mapas y diferentes soportes de información digitales, que permiten interactuar con los usuarios. Estos podemos disponer de diferentes manifestaciones ya puestas en escena desde años atrás, pero ahora pensando en una propuesta para los débiles visuales y tras la investigación realizada la producción de distintos materiales tales como:

Audiometrajes, Audionovelas, Audioteatro, Audiocuento, Audiogalerías y Audiomuseos entre muchas otras, con la finalidad de atender otro tipo de manifestaciones educativas en materia de ciencia y arte, tomando como punto de partida el Diseño Sonoro 4.1.

La evolución tecnológica debe posibilitar la generación de producciones que guiadas por un experto en lenguajes, den lugar a propuestas que garanticen experiencias vivenciales en torno al conocimiento científico y cultural.

La Comunicación y sus profesionales son aquellos sujetos que deben de transformar la información científica y ponerla al alcance de todos los públicos, con la finalidad de difundir y volver cercano el conocimiento. El comunicador es entonces aquel sujeto de la realidad que cuenta con las herramientas en materia de lenguajes, que aproxima a los débiles visuales a contar con una exposición sensorial a diferentes contenidos de carácter cultural y de investigación.

Sin lugar a duda aún existen una gran cantidad de posibilidades de aproximarse y acercarse a los débiles visuales y a otros individuos, con diferentes formas de apropiarse de la realidad, mediante el uso constante de la Comunicación, como productora de medios y lenguajes que atiendan de manera directa las necesidades de todos los públicos.

Referencias

Barbuzzano, J. (15 de abril del 2015). Cinco Ejemplos de Tecnología para Personas Ciegas: más allá del Braille. [OpenMind. BBVA]. Recuperado de <https://www.bbvaopenmind.com/tecnologia-para-invidentes-mas-alla-del-braille/>

Calvo, M. (2000). Líneas Generales de un Programa de Difusión de la Ciencia al Público. Actas del Primer Congreso sobre Comunicación Social de la Ciencia. Granada, 25 – 27 de marzo, libro I, pp. 293 – 311.

Chalkho, R. (2014). Diseño Sonoro y Producción de Sentido: la Significación de los Sonidos en los Lenguajes Audiovisuales. Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación. 50. Recuperado de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1853-35232014000400013&script=sci_arttext&tlng=en

Fog, L. (2004). Comunicación de la Ciencia e Inclusión. Revista Quark. (32), 36 – 41.

Galindo, L. (1998). Técnicas de Investigación en Sociedad, Cultura y Comunicación. México: Pearson Editores.

Hernández, R., Fernández – Collado, C.y Baptista, P. (2003). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw – Hill.

Hernández, R., Fernández – Collado, C.y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw – Hill.

Martín Serrano, M. (1982). Teoría de la Comunicación. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Moreno, I. (1996). La convergencia interactiva de medios. Hacia la narración hipermedia. Madrid: Eprints UCM (Tesis doctoral) (<http://eprints.ucm.es/17217/>).

Olmedo, J. (2010). Educación y Divulgación de la Ciencia: tendiendo puertas hacia la Alfabetización Científica. Revista Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las Ciencias, 8 (2) 137 – 148.

Orera, P. (2005). La Inclusión de la Accesibilidad en Comunicación Audiovisual dentro de los Estudios de Traducción Audiovisual. Cuaderns: revista de traducción. (12), 173 – 185.

Ruano, S. (2009). Internet y la Telefonía Móvil, Nuevos Soportes para Distribuir Contenidos Audiovisuales. Razón y Palabra, 14 (68). Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/1995/199520297025/>

Soler, M. (2009). Didáctica Multisensorial de las Ciencias. Un Nuevo Método para Alumnos Ciegos, Deficientes Visuales y también sin problemas de vision. Barcelona: Trillas.

Wolton, D. (2009). Pensar la Comunicación: Puntos de Vista para Periodistas y Políticos. Buenos Aires: Prometeo Libros.

Uso de plataforma educativa Edmodo en el proceso educativo del curso de Informática II para estudiantes de Contaduría de la UT del Norte de Aguascalientes

TAVARES-AVENDAÑO, Juan Felipe†*, MEDINA-VELOZ, Gricelda, HERNÁNDEZ-CHESSANI, David y ARRIAGA-MORENO, Isaac

Universidad Tecnológica del Norte de Aguascalientes, Av. Universidad #1001, La Estación Rincón, El Potrero, 20400 Rincón de Romos, Aguascalientes

Recibido Junio 24, 2017; Aceptado Agosto 03, 2017

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como propósito demostrar que la plataforma EDMODO es un entorno virtual que hace más práctico, útil y cómodo para el docente y para el alumno trabajar con los materiales que se proveen como apoyo para la asignatura y que permite una comunicación oportuna y eficaz

Viabilidad Edmodo, LMS, enseñanza-aprendizaje, microblogging

Abstract

The present research work has the purpose of demonstrating that the EDMODO platform is a virtual environment that makes it more practical, useful and comfortable for the teacher and for the student to work with the materials that are provided as a support for the subject and that allows a opportune and effective communication

Edmodo, LMS, enseñanza-aprendizaje, microblogging

Citación: TAVARES-AVENDAÑO, Juan Felipe, MEDINA-VELOZ, Gricelda, HERNÁNDEZ-CHESSANI, David y ARRIAGA-MORENO, Isaac. Uso de plataforma educativa Edmodo en el proceso educativo del curso de Informática II para estudiantes de Contaduría de la UT del Norte de Aguascalientes. *Revista Sociología Contemporánea*. 2017, 4-12:12-18

*Correspondencia al Autor (Correo Electrónico: ftavares@utna.edu.mx)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

Introducción

Edmodo es una aplicación que permite la comunicación entre profesores y alumnos en los cursos como un servicio de redes sociales basado en el microblogging como un espacio virtual privado en el cuál se pueden mensajes, tareas, documentos, actividades y enlaces, facilitando el uso de un calendario de aula de clases, con tareas, exámenes y actividades y gestionarlas.

En la Universidad Tecnológica del Norte de Aguascalientes (UTNA) y en el resto de las Universidades Tecnológicas del Estado, se tiene la premisa de abatir el rezago tecnológico, más aún, estar a la vanguardia sin perder de vista que lo más importante es que el alumno obtenga el conocimiento, y en este caso se evalúa una herramienta que está disponible para toda la comunidad educativa de manera gratuita, además se trata de un proyecto actual, necesario y en palabras de mucha gente "muy vivo", que está en constante evolución y que cada día tiene más sorpresas y mejoras en su presentación y funcionalidad..

Justificación

Dentro de algunas de las materias que forman parte de las Academias de Inglés e Informática , los profesores hacen uso de la plataforma de aprendizaje Edmodo, a fin de llevar a cabo diversas actividades que forman parte de su proceso de enseñanza-aprendizaje. Es por ello, que se hace necesario el documentar a través de este trabajo de investigación cuáles son los beneficios que brindan a los estudiantes el uso de esta herramienta educativa, a fin de reforzar su uso en estas Academias, y en su caso, en algunas otras que formen parte de otros programas académicos de la institución.

Problema

Dentro de la carrera de Contaduría de la Universidad Tecnológica del Norte de Aguascalientes (UTNA), y propiamente en la materia de Informática II, se implementa como tecnología para apoyar el aprendizaje la plataforma Edmodo. En este proyecto de investigación se desean conocer los beneficios que ésta brinda a los estudiantes dentro del proceso educativo del curso.

Hipótesis

Dentro de la materia de Informática II, el uso del Entorno Virtual de Aprendizaje Edmodo influye en el aprendizaje de los estudiantes de 2° cuatrimestre de la Carrera de Contaduría de la UTNA.

Objetivos

Objetivo General

Identificar los beneficios que brinda el uso de la plataforma Edmodo dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje del curso Informática II de la carrera de Contaduría de la UTNA.

Objetivos específicos

- Conocer el uso actual de la tecnología de aprendizaje Edmodo en diversas instituciones a nivel mundial a fin de identificar el estado del arte de dicha tecnología, así como su utilización con fines educativos.
- Crear en la plataforma Edmodo el ambiente de aprendizaje de la materia Informática II para la carrera de Contaduría.
- Dar seguimiento al uso que le den los estudiantes al ambiente de aprendizaje creado en Edmodo, a fin de identificar los beneficios que puedan brindarles al respecto.

Marco Teórico

El uso de una plataforma de Comunicación Mediada por Computadora permite un enfoque más centrado en el estudiante facilita la comunicación entre grupos y aporta mayor responsabilidad colectiva en los estudiantes, superando enfoques tradicionales (Marttunen and Laurinen, 2007; Holland & Muilenburg 2011; Zhang, Scardamalia, Reeve & Messina, 2009; Tsay & Brady, 2010).

Edmodo es una plataforma de aprendizaje social gratuita y segura tanto para profesores como para estudiantes. Organiza los grupos, datos, asignaciones y notas de un modo estructurado (Learning Management System, LMS). Se estructuran las asignaciones, que pueden partir de un repositorio. Se administran las calificaciones y, en definitiva, organiza perfectamente el proceso de enseñanza aprendizaje, pues permite al docente manejar y desarrollar todo tipo de proyectos (Sáez et al. 2012).

Dentro de un entorno seguro y moderado por el docente, los alumnos aprenden a pensar críticamente respecto al propósito de su comunicación a través de asignaciones formales en escritura o por la naturaleza de la escritura informa (Holland & Muilenburg (2011).

Las redes sociales favorecen la publicación de información, el aprendizaje autónomo, el trabajo en equipo, la comunicación, la realimentación, el acceso a otras redes afines y el contacto con otros expertos, entre otros elementos. Todo ello, tanto entre estudiantes en general, como entre el binomio estudiante y profesor, lo cual facilita el aprendizaje constructivista y el aprendizaje colaborativo (Gómez, 2012:132).

Algunos puntos importante a resaltar de la plataforma Edmodo son:

Es una herramienta de microblogging que se utiliza en educación para organizar contenidos, asignaciones con una comunicación e interacción constante entre profesores y alumnos (Sáez et al. 2012).

Edmodo es la herramienta perfecta para posibilitar una comunicación segura, clara, fluida y constante en cualquier proyecto (Sáez et al. 2012). Es una plataforma social educativa gratuita que fue creada en el año 2008 por Jeff O'Hara y Nic Borg. Su objetivo principal es permitir la comunicación entre profesores y alumnos en un entorno cerrado y privado. Se basa en un servicio de redes sociales creado para ser usado específicamente en educación. Este servicio proporciona al docente un espacio virtual en el que se pueden compartir mensajes, archivos y enlaces, un calendario de aula, así como proponer tareas y actividades y gestionarlas (García et al. 2015)

Edmodo es una plataforma social educativa gratuita que permite la comunicación entre los alumnos y los profesores en un entorno cerrado y privado a modo de microblogging (Millones, 2014). Como características del instrumento de análisis que se utilizó, el cual fue el cuestionario, podemos mencionar las siguientes:

Un cuestionario es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados. Aunque a menudo están diseñados para poder realizar un análisis estadístico de las respuestas, no es siempre así. Así mismo, es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información.

8. Creo que Edmodo debe usarse en todas las demás asignaturas.

Escala: Nada, Poco, Bastante, Mucho

Liga del cuestionario.

<https://goo.gl/forms/tcljsqSjti0Z9qR33>

Resultados

Los resultados arrojados por el cuestionario anterior son los siguientes:

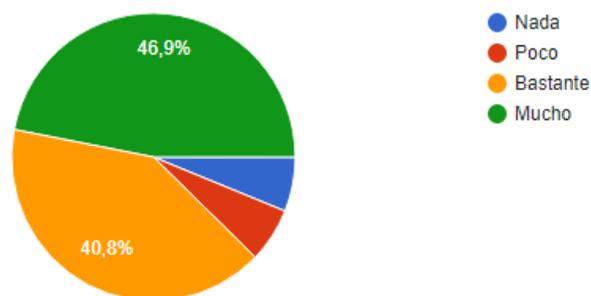


Gráfico 3 Comparto habitualmente archivos de la materia Informática II por Edmodo

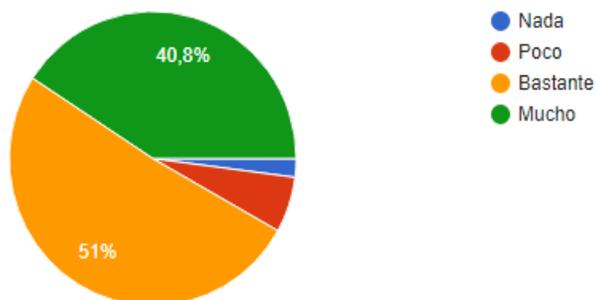


Gráfico 1. Edmodo permite reforzar adecuadamente el contenido de la materia de Informática II

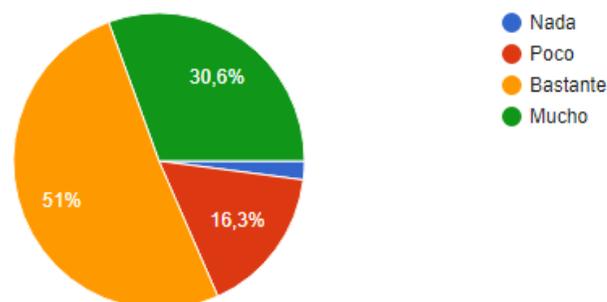


Gráfico 4 Trabajar la materia apoyado en la plataforma Edmodo es motivante

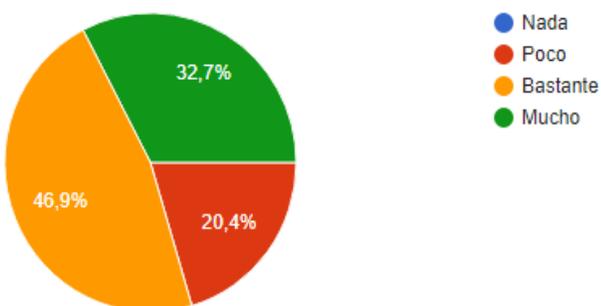


Gráfico 2. La Plataforma me permite comunicarme de manera constante con el maestro y mis compañeros del curso

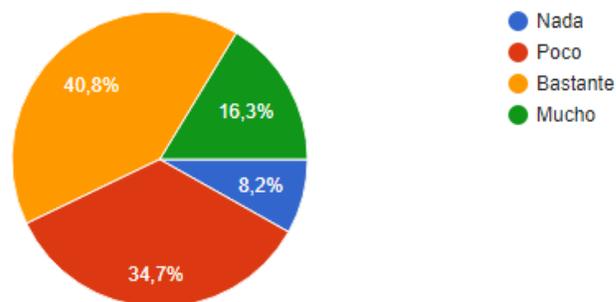


Gráfico 5 La plataforma Edmodo me permite trabajar en grupo

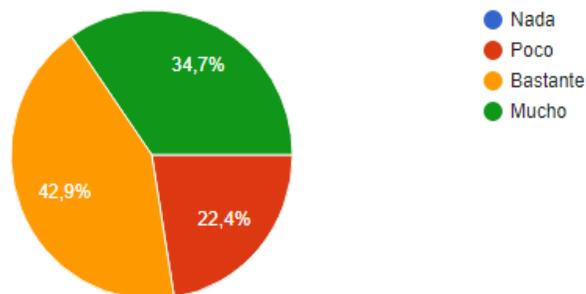


Gráfico 6 El trabajar con esta plataforma, me permite mejorar mis resultados académicos

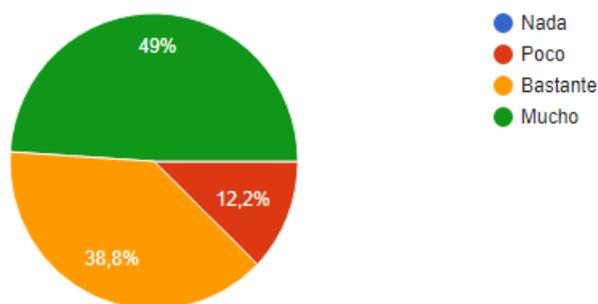


Gráfico 7 Un entorno virtual como Edmodo, hace más interesante la asignatura

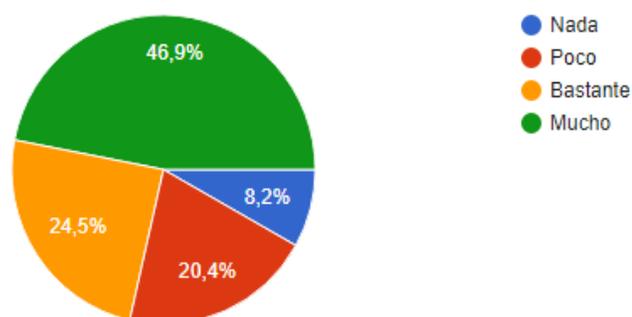


Gráfico 8 Creo que Edmodo debe usarse en todas las demás asignaturas

Como se puede observar en las figuras anteriores, hay una inclinación positiva hacia el uso de la plataforma Edmodo por parte de los estudiantes de la carrera de Contaduría, dentro de su experiencia durante el curso de Informática II. La mayoría de los estudiantes opinan que esta plataforma educativa ayuda a reforzar los contenidos del curso (más del 40%), así como ayuda a la comunicación con el docente y sus compañeros (46.9%), lo cual se ve también reforzado en el planteamiento relacionado a la oportunidad que tienen de trabajar en equipo gracias a Edmodo (40.8%).

Así mismo, resalta la motivación que ellos pueden tener al utilizar este tipo de herramientas (51%), lo cual es un ingrediente interesante que les permite atender de una mejor manera el curso.

Y aunado a lo anterior, el alumnado percibe que con el uso de esta plataforma puede mejorar sus resultados académicos (42.9%), lo cual es algo importante a considerar al momento de decidir el uso de alguna estrategia didáctica por parte de los docentes de la institución.

Por otro lado, y como una especial preferencia hacia el uso de Edmodo, resaltan los aspectos relacionados a la ventaja que tienen los alumnos de compartir sus archivos a través de esta plataforma (46.9%), así como el hacer que la materia sea aún más interesante con la implementación de esta tecnología (49%).

Por último, y como un punto a considerar para la institución, llama la atención la respuesta relacionada al uso de Edmodo para el resto de las asignaturas, el cual se eleva al 46.9%, y con ello, se presenta una oportunidad de mejoramiento interesante para mejorar el nivel académico de los estudiantes con la ayuda de esta tecnología.

Conclusiones

Después de llevar a cabo este proyecto, podemos concluir que la plataforma ayuda a los estudiantes a reforzar los contenidos del curso, a comunicarse con sus profesores y compañeros, así como mejorar el trabajo en equipo. Estos aspectos son importantes de mencionar cuando los estudiantes viven en comunidades alejadas (entre ellos y con su institución), lo cual permite que gracias a la tecnología de Internet y de este tipo de plataformas, puedan solventar esta desventaja y poder utilizarlo como un medio de comunicación e intercambio de archivos.

Se observa que la plataforma Edmodo puede tener un impacto muy positivo en los resultados académicos de los estudiantes, ya que su uso les motiva para tener una mejor atención en los contenidos que se publican.

Será interesante implementar esta plataforma en materias en donde los alumnos obtienen bajos resultados, así como en aquellas donde no le son muy atractivas.

Finalmente, la preferencia más grande de esta plataforma, se relaciona con la característica de poder hacer que los cursos sean más interesantes, ya que la mayoría de los estudiantes recomiendan que se utilice en el resto de las asignaturas, aspecto que podría evaluarse en las materias que así lo requieran.

Referencias

Bruno, M. C. (2015). Las redes sociales en la Educación Primaria: conocimiento y uso por parte de maestros participantes en un entorno formativo. Centro de Estudios Financieros, 77-83.

Carlos, M. G. (2014). Percepción de docentes en formación en un curso en modalidad b-learning. Lucíemaga, 78-85.

García, S. A. (2015). Redes sociales aplicadas a la educación: EDMODO. Revista de Educación Mediática y TIC - Edmetic, 88-111.

J., S. M. (2015). La educación a través de las redes sociales: del análisis a una propuesta pedagógica. Castilla: Universidad de Castilla La Mancha.

Manuel, S. L. (2012). Descubriendo Edmodo: beneficios del microblogging en educación de adultos. Campo Abierto, 53-69.

Millones Tadeo, J. C. (2014). El uso del entorno virtual de aprendizaje Edmodo, influye en el aprendizaje de los estudiantes del primer año de secundaria del Colegio Recoleta UTEL 06, Del distrito de la Molina. La Molina: Universidad Nacional de Educación.

Pilar, G. M. (2015). Tecnologías de información y comunicación para apoyar el aprendizaje de nivel superior y posgrado. Revista Multidisciplinaria de Avances de Investigación, 30-40.

Rebeca, V. A. (2013). Las Redes Sociales y su aplicación en la Educación. Revista Digital Universitaria, 1-14.

Reconocimientos

Agradecemos el esfuerzo colaborativo de los profesores de los cuerpos académicos de TICs de la UTNA y la UTA, así como a los alumnos de la carrera de Contaduría de la UTNA que participaron durante todo el proceso de este proyecto, y finalmente para recabar la información relacionada a su experiencia en el uso de la plataforma Edmodo.

Outsourcing, opción para subcontratar personal en Recursos Humanos

HERNÁNDEZ-SANDOVAL, Rosa Hilda†*, DE LA GARZA-CIENFUEGOS, Sandra Patricia, OLIVA-GARZA, Irma Evangelina y GONZÁLEZ GARCÍA, Verónica Aydee

Universidad Autónoma de Coahuila. Blvd. Harold R. Pape, Los Bosques, 25710 Monclova, Coahuila

Recibido Julio 12, 2017; Aceptado Septiembre 02, 2017

Resumen

La presente investigación, se realizó en la Ciudad de Monclova, Coahuila, en el año 2017, con el objetivo de analizar la subcontratación de personal por medio de una Outsourcing, para cumplir con los requisitos legales y fiscales. Como idea base de la investigación es la ley de Impuesto sobre la Renta 2017 en su fracción V, Artículo 27, la problemática surge cuando el contratista incumple con los requisitos que señala la ley, que posteriormente corresponderá al contratante como beneficiario de las obras ejecutadas o de los servicios prestados. Se presentará como resultado que al realizar la subcontratación laboral, en términos de la ley Federal del trabajo, el contratante deberá obtener del contratista copia de comprobantes fiscales por concepto de pago de salarios de los trabajadores que le hayan proporcionado el servicio subcontratado, de los acuses de recibo, de la declaración de entero de las retenciones de impuestos efectuados a dichos trabajadores y de pago de las cuotas obrera patronal. El contratante puede hacer deducible las erogaciones como prestación de servicios cuando esté soportado con documentos que reúnan los requisitos fiscales y legales, por ende cumplir con las obligaciones establecidas en materia de retención y entero de impuestos sobre la renta.

Outsourcing, sueldos, cuotas IMSS.

Abstract

The present investigation was carried out in the City of Monclova, Coahuila, in the year 2017, with the objective of analyzing the outsourcing of personnel through Outsourcing, to comply with legal and fiscal requirements. As a basic idea of the investigation is the Law of Income Tax 2017 in its section V, Article 27, the problem arises when the contractor fails to comply with the requirements set forth by law, which later will correspond to the contractor as beneficiary of the works executed or Of the services provided. It will be presented as a result that in performing the labor subcontracting, in terms of the Federal Labor Law, the contractor must obtain from the contractor a copy of the tax receipts for the payment of wages of workers who have provided the subcontracted service, Accusations of receipt, as well as the declaration of the whole of the withholding of taxes made to these workers and payment of employer's workers' contributions. The contractor may deduct the expenses as service provision when supported by documents that meet the fiscal and legal requirements, thus complying with the obligations established in the matter of withholding and whole of income taxes.

Outsourcing, salaries, IMSS quotas

Citación: HERNÁNDEZ-SANDOVAL, Rosa Hilda, DE LA GARZA-CIENFUEGOS, Sandra Patricia, OLIVA-GARZA, Irma Evangelina y GONZÁLEZ GARCÍA, Verónica Aydee. Outsourcing, opción para subcontratar personal en Recursos Humanos. Revista Sociología Contemporánea. 2017. 4-12: 19-27.

*Correspondencia al Autor (Correo Electrónico: rosahildahdz@prodigy.net.mx)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

Introducción

La presente investigación con el objetivo de analizar la subcontratación de personal por medio de una Outsourcing, para cumplir con los requisitos legales y fiscales. Que el contratante obtenga del contratista todos los comprobantes fiscales, legales y laborales de la subcontratación que está obligado a recibir de acuerdo a la fracción V, del Artículo 27 Ley del Impuesto sobre la Renta. El artículo señalado se refiere a la subcontratación laboral en términos de la Ley Federal de Trabajo, también conocida como "Outsourcing" que significa subcontratación; esta figura jurídica es utilizada por grandes empresas para obtener beneficios administrativos, evitar problemas legales, así como el pago de participación de utilidades.

En exposición de motivos se somete a consideración el requisito para las empresas de no contratar únicamente a trabajadores sin derecho a recibir utilidades o de lo contrario serán considerados como patrones en términos del Artículo 15-A LFT. No obstante el destajado Jurista Mexicano, Mario de la Cueva menciona: "una comunidad de producción que resulta de la combinación de dos elementos, el trabajo y el capital. Por lo tanto, los resultados de su actividad deben destinarse a satisfacer las necesidades de uno y otro y el excedente habra de distribuirse. (Murguía, 2012)

Justificación

Es para beneficiar a los trabajadores que tratándose de subcontratación, el contratante deberá obtener del contratista copia de los comprobantes para que demuestre que se encuentra dentro de los lineamientos legales y en caso que el contratista incumpla el contratante asumirá la responsabilidad como beneficiario de las obras ejecutadas o del servicio.

Asimismo el contratante deberá contar con todos los comprobantes fiscales para que sea deducibles de impuesto sobre la renta.

Problema

En años pasados, la figura de la outsourcing o la subcontratación no estaba regulada por la ley de Renta, por ende existía una serie de incertidumbre si era consuetudinaria o inconstitucional, pero para el trabajador era una lesión por que jurídicamente no identificaba quien era el patrón de primera instancia si el que lo contrataba o al que le prestaba el servicio. No obstante en el año 2017 se incorporó en la Ley de impuesto sobre la renta en la fracción V, artículo 27 en la que menciona el procedimiento para que sean deducible los comprobantes, con la condicionante que los contratistas están obligados a entregar al contratante los comprobantes y la información que se refiere este artículo.

Esta práctica es muy común en las empresas grandes al subcontratar personal con la idea de reducir costos y gastos administrativos y contratan por tiempo limitado, pero a la vez es instrumento importante para el crecimiento de las empresas. Sin embargo se considera que para los trabajadores no es muy atractivo por que no reciben directamente utilidades a quien presta el servicio sino del contratista.

Hipótesis

H1. Si el contratante cuenta con todos los comprobantes que debe proporcionar el contratista "Outsourcing" el primero podrá deducir de impuestos los comprobantes fiscales y el trabajador estará dentro de las disposiciones que marca la ley Federal de Trabajo.

Ho. Si el contratante no cuenta con todos los comprobantes que debe de proporcionar el contratista “Outsourcing” el primero se considerará como patron y no podrá deducir de impuestos los comprobantes proporcionados por el cotratista.

Objetivos

Que contratante cuente con cada uno de los requisitos fiscales que debe recibir del contratista, como lo marca la Ley de impuesto sobre la renta, en caso de no contar con estos requisitos el contratante se convertira en patron, evitar una discrepancia laboral.

Objetivo General

Analizar la subcontratación de personal por medio de una Outsourcing, para cumplir con los requisitos legales - fiscales y que estos sean deducible para el contratante, así evitar que que el contratante se convierta en patron, ocasionando una lesion para el trabajador.

Objetivos específicos

- Identificar los requisitos que debe tener el contratante del contratista.
- Identificar los requisitos que debe proporcionar el contratista al contratante.

Marco Teórico

Antecedentes

El Outsourcing surge como una manera diferente de organizar la actividad productiva de una empresa, tiene su origen a mediado del siglo XX, en la decada de los 70 de la industria automotriz, destaca la empresa americana FORD Modelo Fordista inspirado en la empresa de automoviles Ford: “la organización de la producción por línea de montaje.

Donde las tareas se hayan rígidamente divididas, tanto aspecto técnico como sociales: la división de trabajo entre aquellos que generaban las ideas, los que controlaban la implementacion y quienes la llevaban adelante, dando lugar a lo que se llamó la organización científica de trabajo, donde la mejor forma de producir una pieza es igual a la suma de determinados movimientos mecanizados y rutinarios”.

Por otro lado, se encuentra la posicion que tiene que en Italia la posicion informal es la creadora de la especializacion flexible, antecedente del Outsourcing. En efecto surgio a propósito de la informalidad del sector agrario en su paso hacia la economía agroindustrial cuando la pequeña empresa agraria necesitaba de servicios especializados del sector informal “por tener menor costo” y nace la entonces incipiente figura del Outosrcing (Juarez, 2015).

La nueva modalidad laboral que se asoma es el outsourcing, regimen que se impone en las contrataciones; ninguna de las empresas petroleras que han ganada licitaciones de PEMEX para exploración, perforación, y exploración de posos petroleros en Tabasco, de acuerdo a trabajadores entrevistados, está otorgando contratos laborales de base (Lemus, 2017).

Como se observan los antecedentes, las empresas generalmente grandes han subcontratado personal para dismunuir los costos y gastos administrativos y en la actualidad hacen lo mismo como la empresa Pemex, considerada la mas importante de la republica evita contratar trabajadores de planta o base para evitar costos y problemas laborales.

En este apartado se desarrollará la conceptualización de la investigación, así como el sustento con disposiciones fiscales de Impuesto sobre la Renta, Ley Federal de Trabajo, Ley del Seguro Social, Constitución Política de los Estados Mexicanos, Ley de Impuesto al Valor Agregado Jurisprudencia entre otras.

La outsourcing es una organización que transfiere la propiedad de un proceso de negocio a un proveedor. Se basa en el desprendimiento de alguna actividad que no forma parte de las habilidades principales de una organización hacia un tercero especializado, la administración de nómina. En ese sentido la empresa acude con un prestador de servicio de personal para operar una actividad que anteriormente se realizaba dentro de la compañía, es decir, contrata un servicio o producto final sin que tenga responsabilidad alguna en la administración o manejo de la prestación de servicio, y actúa con plena autonomía y de manera independiente (Olivera & Monroy, 2013).

Fracción V, Artículo 27 LISR

Tratándose de subcontratación laboral en términos de la Ley Federal de Trabajo, el contratante deberá obtener del contratista copia de los comprobantes fiscales por concepto de pago de los salarios de los trabajadores que le hayan proporcionado el servicio subcontratado (Figura, 2), de los acuses de recibo, así como de la declaración de entero de las retenciones de impuestos efectuadas a dichos trabajadores (Figura, 3) y de pago de las cuotas obrero patronales al Instituto Mexicano del Seguro Social (Figura, 1). Los contratistas estarán obligados a entregar al contratante los comprobantes y la información que se refiera a este párrafo (www.diputados.gob.mx, 2017).

Este artículo se incorporó a la Ley, en la cual establece los procedimientos y requisitos que debe tener el contratante del contratista para que sea deducible y tenga seguridad jurídica el gobernado.

Ley Federal de Trabajo

En su artículo 15-A, la subcontratación es aquel por medio del cual un patrón denominado contratista ejecuta obras o presta servicios con sus trabajos bajo su dependencia, a favor de un contratante, persona física o moral, la cual fija las tareas del contratista y los supervisa en el desarrollo de los servicios o la ejecución de las obras contratadas, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a. No podrá abarcar la totalidad de las actividades, iguales o similares a su totalidad, que se desarrollen en el centro de trabajo.
- b. Deberá justificarse por su carácter especializado.
- c. No podrá comprender tareas iguales o similares a las que realiza el resto de los trabajadores al servicio del contratante (www.diputados.gob.mx, 2015).

Al no cumplirse con todos estos requisitos de acuerdo a la ley el contratante se presume patrón, por lo que el contratante deberá analizar en detalle estos requisitos para evitar considerarse lo que le compete al contratista y unificar todas las leyes que están involucradas en esta figura.

La entrada en vigor de esta reforma no fue para evitar la evasión y elusión del cumplimiento de las obligaciones a cargo del patrón, es decir cumplir con los incisos a, b, y c del artículo 15-A, no se considerará patrón el contratante, en el régimen de subcontratación no podía abarcar la totalidad de las actividades que se desarrollan en el centro de trabajo.

Por lo tanto algunas de las actividades deben realizarse fuera del régimen de subcontratación.

IVA. Ley de Impuesto al Valor Agregado

Que el IVA haya sido trasladado expresamente al contribuyente y que conste por separado en los comprobantes fiscales a que se refiere la fracción III, del Artículo 32 LIVA. Adicionalmente, en la fracción II, segundo párrafo del artículo 32 de la Ley del impuesto al valor agregado establece: cuando se trate de actividades de subcontratación laboral en términos de la LFT, el contratante deberá obtener del contratista copia simple de la declaración correspondiente y del acuse de: recibo de pago del impuesto así como de la información reportada al SAT Servicio de Administración Tributaria sobre el pago de dicho impuesto.

A su vez el contratista estará obligado a proporcionar al contratante copia de la documentación mencionada, misma que deberá ser entregada en el mes en el que el contratista haya efectuado el pago. El contratante, para efecto del acreditamiento en el mes a que se refiere el segundo párrafo del artículo 4 de esta Ley, en el caso que no recabe la documentación a que se refiere esta fracción deberá presentar declaración complementaria para disminuir el acreditamiento mencionado (www.diputados.gob.mx, 2015).

Ley de Seguridad Social

Cuando en la contratación de trabajadores para un patrón a fin de que ejecuten trabajos o presten servicios para él, participe un intermediario laboral, ambos serán responsables solidarios entre sí, y en relación con el trabajador respecto del cumplimiento de las obligaciones contenidas en esta ley.

El beneficiario de los trabajos o servicios asumirá las obligaciones establecidas en esta ley en relación a los trabajadores, en el supuesto que el patrón omita su cumplimiento (LIMSS, 2017). Se menciona que es constitucional el artículo 15-A de la Ley de Seguridad Social, esto quedó establecida en la tesis aislada número 2ª.LXXXV11/2010 que establece: beneficiarios de trabajos o servicios. El artículo 15-A de la ley del Seguro Social, adicionado por decreto publicado en el DOF el 9 de julio 2009, que les asigna la responsabilidad solidaria en el cumplimiento de deberes de seguridad social es constitucional. El legislador considero que mediante la responsabilidad solidaria del beneficiario se buscaría la protección y bienestar de los trabajadores y sus familiares, en aras de los mismos no dejen de percibir los derechos de seguridad social ante el cumplimiento del patrón por ende se determinó la constitucionalidad del artículo 15-A (González, 2010).

En materia de Infonavit: en su artículo 29Bis, publicado el 4 de junio 2015, fue publicado en DOF el decreto por el que se adiciona dicho artículo del Instituto del fondo para la vivienda para los trabajadores establece lo siguiente: cuando en la contratación de trabajadores participe un intermediario laboral o contratista y el beneficio del trabajo lo reciba otra persona denominada beneficiario o contratante, ambos serán responsables solidarios entre sí y en relación con el trabajador respecto de las obligaciones contenidas en la ley del INFONAVIT, no se considera intermediario laboral sino patrón la unidad económica de producción o distribución de bienes o servicios, constituida de acuerdo a la legislación aplicable que cuenta con el lugar de negocios y brinda un servicio o producción de un bien, con herramientas, insumos y trabajadores propios y suficientes, quienes se desempeñan bajo el mando y subordinación únicamente del patrón (INFONAVIT, 2017).

Metodología de Investigación

Es el procedimiento que debe realizar el contratante al realizar una subcontratación de un contratista “Outsourcing” para cerciorarse que cuenta con los requisitos y documentos de la leyes fiscales, laborales, así como de Impuesto al valor agregado de acuerdo a la figura 1, 2, y 3. Y que estos a la vez sean deducible de impuestos.

De acuerdo con los resultados del censo económico en México hay 29,893,58 personas ocupadas en 5,664,515 establecimientos comerciales registrados. El empleo ha crecido a una tasa anual de 1.5%; un menor ritmo de lo observado en períodos anteriores. Otro punto que resalta es que el censo económico del 2004 8.6% del personal ocupado por una outsourcing, y en censo del 2014, es el 16%, es decir en diez años se duplico.

Año	Porcentaje
2004	8.60%
2009	13.60%
2014	16.00%

Tabla 1. Contratación de Outsourcing

De acuerdo al censo económico se presenta los incrementos de porcentajes de establecimientos subcontratados por medio de una “Outsourcing” (El economista.com.mx, 2014). La estadística muestra que cada vez existen más empresas que subcontratan personal para mano de obra o servicios calificados con el objetivo de disminuir los costos e incrementar el desarrollo de las empresas.

Tipo de Investigación

Es descriptivo, considerando las características o responsabilidades de los sujetos que es: contratante y el contratista.

El contratante es la persona que debe obtener del contratista copia de los comprobantes fiscales por concepto de pagos de salarios de los trabajadores que le hayan proporcionado el servicio subcontratado, de los recibos de pago así como las declaraciones de entero de las retenciones de impuestos efectuados de acuerdo a las figuras 1, 2 y 3 que se encuentran en resultados.

El contratista es el responsable del cumplimiento de las obligaciones laborales es el que debe entregar los documentos fiscales para soportar que es una subcontratación de acuerdo a los lineamientos jurídicos.

Se aplica un enfoque cualitativo debido a que se tomó información documental y de leyes fiscales, legales, laborales, constitucionales jurisprudencia entre otros, para argumentar la deducibilidad de los comprobantes que estos reúnan jurídicamente todos y cada uno de los requisitos.

Resultados

En la figura 1, se presenta liquidación de pago obrera patronal lo que significa que el contratista debe de entregar copia al contratante de los trabajadores que tiene subcontratado en la que aparece la identidad de los trabajadores que son subcontratados, los salarios percibidos y por el contrario medio de una “Outsourcing”

El incumplimiento de entrega de estos documentos con requisitos, conlleva una sanción para el contratante beneficiario de los servicios en la que consiste en considerarse patrón con el consecuente deber de responder de todas las obligaciones laborales y de seguridad social contraídas con los trabajadores, de conformidad con el artículo 13 LFT

En la figura 3, se refiere a la retención de salarios, del acuse de recibo así como del entero de las retenciones de Impuesto sobre productos de trabajo, esta retención la debe hacer el patrón es decir el contratista la cual a la vez debe de proporcionar al contratante para que cumpla con la entrega y requisitos de acuerdo con la fracción V, artículo 27 de la ley de ISR. Esto debe estar vinculado con los comprobantes del Instituto Mexicano del Seguro Social, y el comprobante del CFDI por concepto de pago de salarios.

Conclusiones

Vincular la ley de impuesto sobre la renta ISR, Ley federal de trabajo LFT, Ley seguro social IMSS, e INFONAVIT es complicada por que el contratante de acuerdo a LFT, asume la responsabilidad de convertirse en patrón en caso que el contratista incumpla en tiempo y forma con los requisitos fiscales que marca la ley para que sean deducibles de impuestos.

Los pagos que a la vez sean ingresos para el trabajador y que estos no sean recibidos directamente del contratante sino del patrón directo que es el contratista por lo tanto no hay relación laboral con el contratante, esto significa que no puede convertirse en patrón por el simple hecho que incumpla el contratista al contratante.

Otra característica es que la subordinación es poder de mando del patrón y este debe estar en sujeción el trabajador a un horario determinado y el trabajador recibe órdenes indirectamente de un terciario es decir del contratante, la relación debe ser directa del patrón y por tiempo determinado, pero se le atribuye al contratante como beneficiario de las obras ejecutadas, por esta causa está obligado a responder como patrón en casos que incumpla el contratista.

La ley del IMSS es la que más abunda en protección al trabajador que: les asigna la responsabilidad solidaria en el cumplimiento de deberes de seguridad social es constitucional.

El legislador considero que mediante la responsabilidad solidaria del beneficiario se buscaría la protección y bienestar de los trabajadores y sus familiares, en aras de los mismos no dejen de percibir los derechos de seguridad social ante el cumplimiento del patrón por ende se determinó la constitucionalidad del artículo 15-A. Esto ayuda de gran manera al trabajador.

La protección debe estar dirigida a los trabajadores, con contratos legales laborales bien proyectados para que las autoridades den seguimiento y vigilen con responsabilidad y apego a las leyes como es la de seguridad social, que los trabajadores no se encuentren en desventaja o se les viole la esfera jurídica. Así se evita la evasión y elusión fiscal si el contratista o por consiguiente el contratante cumple con la responsabilidad legal, laboral y fiscal.

Se propone

Que se presente la debida atención a este rubro para que el trabajador se encuentre en un estado de seguridad y no se viole la esfera jurídica del gobernado y por ende resulte lesionado cuando el contratista incumpla con el contratante, y este no logre deducir por no contar con todos y cada uno de los comprobantes fiscales en tiempo, sucede cuando el trabajador haya prestado los servicios en varias empresas y que en la última empresa se presente la inconsistencia no se le puede atribuir al último patrón o empresa la responsabilidad total.

Que la ley Federal de trabajo sea la que defina y vincule las demás leyes para que finque responsabilidades al patrón directo en caso que incumpla con las obligaciones laborales, de seguridad y fiscales.

Referencias

El economista.com.mx. (11 de 12 de 2014). Censo económico. *crecen subcontratacion empleo* . Mexico: censo economico.

González, S. J. (09 de 06 de 2010). Amparo en revision. *Constitucionalidad del art. 15-A LIMSS* . (S. d. Inmoviliaria Alpamayoo, Recopilador) Mexico.

INFONAVIT. (19 de junio de 2017). Sistema de Responsabilidad Solidaria. *art. 29 bis Infonavit* . México.

Juarez. (2015). *OUTSORCING, prestacion de servicios de personal y sus implicaciones en materia de seguridad social* (Primera edicion ed., Vol. I). México, Mexico: INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PUBLICOS AC.

LIMSS. (01 de 01 de 2017). Ley del Seguro Social. México: Ley del Seguro Social

Murguía, G. E. (30 de Noviembre de 2012). Inicativa que reforma Artículo 15-A de LFT. (jURISTA, Ed.) *GRUPO PARLAMENTARIO DEL MOVIMIENTO CIUDADANO* .

Olivera, C. A., & Monrroy, H. E. (2013). Desarrollo de Seguridad Social. (CCPM, Ed.) *Colegio de Contadores Publicos de México* , 2.

www.diputados.gob.mx. (01 de 01 de 2017). Ley de Impuesto sobre la Renta. *Ley de Impuesto sobre la Renta (978-6007-614-218-9)* . (Tehmis, Ed.) Mexico: Fiscal.

www.diputados.gob.mx. (06 de 12 de 2015). Mexico: Camara de Diputados.

Movilidad por cuestión de salud a la ciudad de Mérida

GONZÁLEZ-HERRERA, Karina Concepción †*, SÁNCHEZ-PACHO, José Enrique, NEGRÓN-NOH, José Jesús Hernán

Universidad Tecnológica Metropolitana. Calle 115 (Circuito Colonias Sur) No. 404 por Calle 50, Santa Rosa, 97279 Mérida, Yucatan

Recibido Julio 28, 2017; Aceptado Septiembre 10, 2017

Resumen

Para mantener un estado de salud en buenas condiciones, se requiere la realización de chequeos constantes y análisis que permiten conocer la situación en la que se encuentra una persona, para ello se necesita en muchas ocasiones trasladarse a un lugar distinto al de origen, ya que la infraestructura médica se vuelve insuficiente cuando se detectan enfermedades que requieren una cirugía o la consulta y tratamiento de un especialista. El objeto del presente estudio es analizar la movilidad generada por cuestión de salud, cuyo destino es la ciudad de Mérida, involucrando para la elección de un destino médico, en la búsqueda constante de la mejoría de la salud de las personas. Como principales resultados, se obtuvo que las personas elijan a la ciudad de Mérida, como aquella que genera resultados de calidad, confianza y seguridad hacia el paciente, considerando que para el factor movilidad se requiere de recursos y tiempo para los traslados, es importante destacar que para la elección de la calidad se evalúa el prestigio del médico.

Movilidad, Salud, destino Médico

Abstract

In order to maintain a healthy state of health, it is necessary to carry out constant checks and analyzes that allow us to know the situation in which a person is, for which it is necessary in many occasions to move to a place other than the one of origin, since The medical infrastructure becomes insufficient when diseases that require surgery or the consultation and treatment of a specialist are detected. The objective of the present study is to analyze the mobility generated by health issue, whose destination is the city of Mérida, involving for the choice of a medical destination, in the constant search for the improvement of the health of the people. As the main results, people were chosen to choose the city of Mérida, as one that generates quality, confidence and safety results for the patient, considering that for the mobility factor resources and time are required for the transfers, it is important to highlight That for the choice of quality the prestige of the doctor is evaluated.

Mobility, Health, Medical destination

Citación: GONZÁLEZ-HERRERA, Karina Concepción, SÁNCHEZ-PACHO, José Enrique, NEGRÓN-NOH, José Jesús Hernán. Revista Sociología Contemporánea. Movilidad por cuestión de salud a la ciudad de Mérida. 2017. 4-12: 28-33.

*Correspondencia al Autor (Correo Electrónico: karina.gonzalez@utmetropolitana.edu.mx)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

Introducción

La movilidad es hoy en día un proceso necesario para que familias gocen de un sustento económico, un empleo, una formación académica, una mejor condición de salud, etc., propiciado por los deseos de obtener ingresos, pero sobretodo una atención médica, especializada de acuerdo a las necesidades de los familiares.

En el presente documento se analiza las razones que generar el flujo constante a la ciudad de Mérida de las personas que requieren consultar con un médico distinto a la que se tiene en el municipio de origen y en la entidad correspondiente. Ya que la elección no siempre van de la mano con la disposición de efectivo, o la practicidad (cercanía a las viviendas).

Justificación

El presente estudio tuvo relevancia en la ejecución, debido a que se considera una oportunidad de mejora de la condiciones de salud, de las personas, cuando se dirigen a otros sitios para realizar una consulta médica, o cuando por cuestión de emergencia requiere de algún tipo de tratamiento y esto no lo encuentra en su lugar de origen. Lo anterior propicia que las personas busquen nuevos escenarios para estar en mejores condiciones, ya que existe una posibilidad que en la localidad no obtuvo respuesta favorable a la enfermedad o accidente que le impedía estar en óptimas condiciones, no puede ser atendida en el sitio de donde se es oriundo.

Se vuelve la movilidad un eje fundamental para la mejoría del estado de salud de las personas del interior del estado de Yucatán, y Campeche, considerando también para ello la identificación del flujo constante en diferentes puntos como hospitales públicos y privados.

Problema

Se logra identificar una carencia de los servicios médicos en las entidades federativas y municipios, debido a que no se puede dotar a todos con la misma infraestructura. Ya que las necesidades de la población estarán presentes, pero se deberán considerar factores como población (cantidad), servicios con los que cuenta, vías y accesos y distancia de otras comunidades (identificación del factor atracción inmerso en el municipio, entre otros). Sin embargo se carece de conocimiento relacionado con el tipo de servicios médicos que requieren, las frecuencias de viaje involucrado con el tipo de servicio, los montos invertidos y otros aspectos que se requieren por el paciente y demeritan sus ingresos mensuales familiares.

Objetivos

Objetivo General

Analizar la movilidad generada considerando para ello la salud de las personas y cuya dirección es a la ciudad de Mérida, procedentes del interior de la entidad yucateca, Campeche y Quintana Roo

Objetivos específicos

- Conocer las causas que generan las consultas médicas fuera del lugar de origen
- Identificar los criterios para la toma de decisiones, con relación a la elección del destino médico.

Marco Teórico

Para adentrarnos al estudio, se vuelve importante establecer con claridad los términos que se involucraron, para tal efecto, se considera a la movilidad como el cambio de espacio geográfico de un habitante a otro, derivado de un fin específico.

Éste cambio se procesa en tiempos reducidos de estancia, con constancia y frecuencia de retorno, contrario a ello se encuentra la migración, en donde se registra un cambio de residencia ya sea temporal o definitiva. Para Módenes (2008) la movilidad espacial como un fenómeno demográfico damos a la población el protagonismo en estos procesos, lo que es coherente con nuestro planteamiento. Como fenómeno demográfico el objetivo prioritario es describir y explicar la diversidad interna de comportamientos (entre edades, entre sexos, entre otro tipo de grupos).

A esta explicación ayuda el cotejo entre comportamientos reales y comportamientos esperados en función de las estructuras territoriales y sociales (normas). Es decir, no solo es la búsqueda de una caracterización del individuo que cumple con los procesos, es decir, que se traslada contantemente, y que presenta reacciones distintas ante las circunstancias que generan la movilidad.

Sí bien la movilidad espacial, indica un cambio de espacio habitual de forma constante o eventual, pero con un retorno en los mismos tiempos, involucra a los límites geográficos, que se cambian, por diferentes causas, las cuales pueden ser, de carácter social, laboral, salud y etc. Se encuentran dos componentes asociados al desplazamiento, como explicativos de la inscripción y (de) limitación territorial: las competencias de movilidad (aptitudes y recursos) y la representación del territorio (Orfeuil, 2004; Le Breton, 2004; Kaufmann, 2002) citado por Gutiérrez (2010).

Para el presente documento se considera a la movilidad por cuestión de salud, como aquella que se genera con base a una necesidad apremiante con respecto a la condición de salud que se identifica en integrantes de las familias y que en el lugar de procedencia u origen no podrán contar con las atenciones médicas suficientes o necesarias.

Considerando para ello que las instituciones de salud del municipio, o de la entidad se vuelven insuficientes o limitadas de equipamiento o infraestructura. México cuenta con 133,235,476 personas aseguradas en instituciones públicas, de ésta cantidad en Yucatán se tienen 2,267,228 personas registradas, lo anterior representa al 1.7%, de los cuales el 47% es afiliado al IMSS, el 8% al ISSTE, el 0.2% a PEMEX, 0.2% SEMAR y el 45% al Seguro Popular (INEGI, 2016).

Con respecto a las instituciones públicas de salud en México en 2013 se tienen 22,157, en Yucatán se tienen 344 (1.6%), de las cuales el 56.7% pertenecen al SSA, el 28.8% IMSS-Oportunidades, el 9% IMSS, el 4.7% ISSSTE e instituciones como SEDENA, SEMAR y Estatal se tiene el 0.3% respectivamente. El total de establecimientos particulares de salud en México en el 2015, son de 2,960 de ésta cantidad 24 se encuentran en Yucatán y 92% de ellos brindan servicios generales de salud y el porcentaje restante brinda atención a otras especialidades (INEGI, 2016).

Sin embargo las instalaciones brindan en municipios marginados atención médica básica, no proporcionan atención a especialidades crónicas, degenerativas, y accidentes en donde se requieran cirugías, las cuales requieren el traslado a la ciudad de Mérida, o a los sitios en donde se puedan brindar.

Metodología de Investigación

El proceso a seguir para el desarrollo del presente proyectos se describe a continuación:

Tipo de Investigación

El enfoque de investigación utilizado fue cuantitativo, lo que permitió analizar los resultados de los sujetos de estudio, y estandarizar la interpretación numérica correspondiente.

En este caso la información a recolectar será cualitativa, por lo tanto, la investigación será desde este enfoque, ya que es utilizado para la recolección y análisis de los datos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Para el desarrollo del presente proyecto se implementó el siguiente proceso, estableciéndose la muestra a partir de grupos de personas que se encuentran en la necesidad de un servicio médico, asimismo la otra variable identificada es que se encuentren en Campeche, y municipios de Yucatán. Cuya condición es que tuvieran al menos a un familiar que se traslade a la ciudad de Mérida, Yucatán por alguna condición de salud.

Se generaron cuatro grupos (dos en la ciudad de Mérida, uno en Campeche y otro en Quintana Roo), con un promedio por grupo de 10 personas y de forma aleatoria se seleccionaron a nueve participantes (dos de Mérida, cinco de Campeche y dos de Quintana Roo), a quienes se les aplicó el cuestionario que permitió obtener la información. El cuestionario integra 20 preguntas que se asocian a los motivos de la consulta, la forma de pago, los montos invertidos en consulta, y medicamentos; información que permite centrarse al presente estudio.

Como respuesta se tiene la selección múltiple, lo que genera agilidad en la aplicación. El período utilizado para la aplicación del instrumento, fue del 27 al 31 de Marzo de 2017, en un único momento y en los municipios de estudio.

Resultados

Los resultados que se obtuvieron con respecto a la decision de trasladarse a la ciudad de Mérida para recibir una atención médica, las personas que influyen son el cónyuge y los hijos con el 11% respectivamente.

Pero la decisión del mismo paciente cuando éste no es dependiente económicamente representa a un 78%.

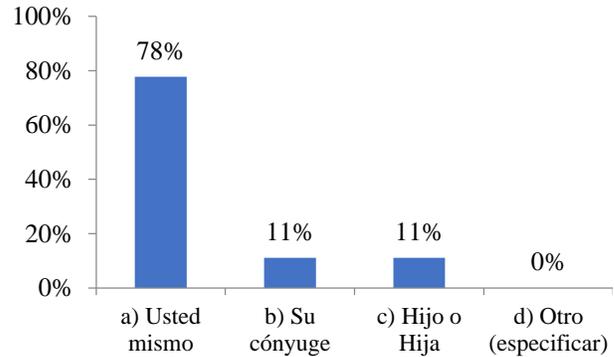


Gráfico 1 Persona que influye en la decisión de traslado
Fuente: Elaboración Propia

Con relación al ingreso familiar de los sujetos de estudio, éstos indicaron que obtienen ingresos de entre 1 a 3 y más de 6 salarios mínimos vigentes en México con una proporción del 33%. Lo que permite contar con un ahorro, que favorezca en caso de requerir un traslado a la ciudad de Mérida. Sin embargo lo anterior lesiona la economía cuando no se goza de servicios médicos públicos y/o seguros de gastos médicos mayores, que propicien un descanso económico de las familias de los pacientes. Sin embargo el servicio privado, logra generar que se contraigan los ingresos familiares.

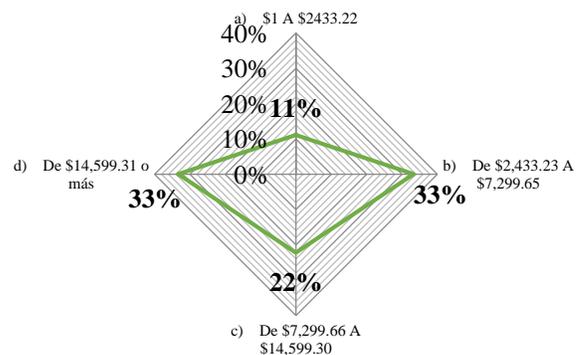


Gráfico 2 Ingresos familiares
Fuente: Elaboración Propia

El factor que genera la movilidad a la ciudad de Mérida para las consultas médicas, es que se obtendrá de manera oportuna un diagnóstico certero, mencionado por el 44%, como segundo carácter se tiene a mejores servicios hospitalarios con el 33%.

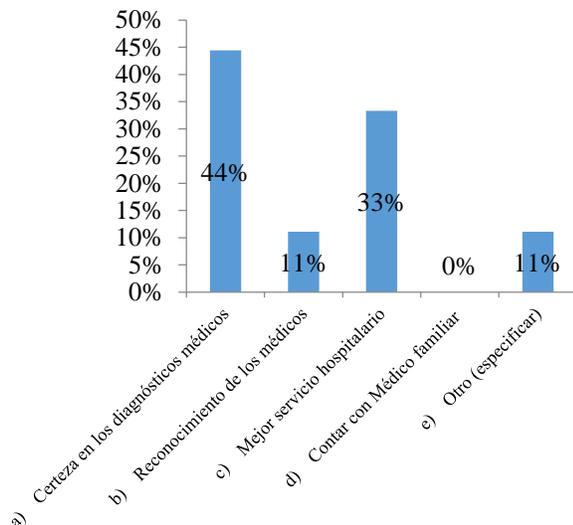
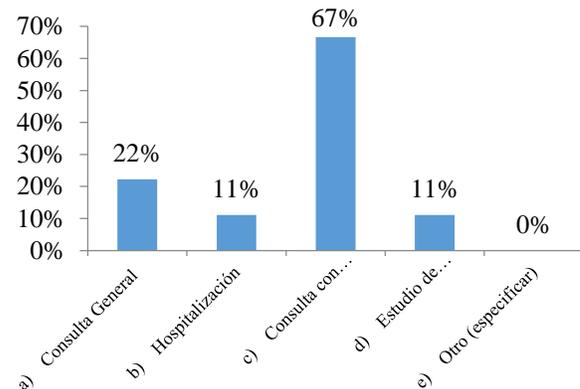


Gráfico 3 Factores asociados a la movilidad
Fuente: *Elaboración Propia*

La movilidad son causadas entre otras razones a las propiciadas por ausencia de infraestructura, médicos disponibles en horarios diversos y etc., son generadas a partir de una consulta necesaria con especialistas con el 67%, consulta general el 22%, hospitalización y estudios de laboratorios el 11% respectivamente (ver gráfica 4), considerando que para el traslado es ocupado el transporte público con el 22% y vehículo personal el 78%, lo que reduce los tiempos de traslado y genera mayor comodidad a los pacientes o enfermos.

También representa un menor costo de traslado cuando, la cantidad de acompañantes superan a 2. El 89% de los sujetos de estudio hizo mención que lo acompaña de 1 a 2 personas y de 3 a 4 personas por el 11%. Esto representa un incremento de los gastos cuando la movilidad requiere más tiempo de estancia, por la condición de salud de las personas.



Gráfica 4 Razones que generan la movilidad de salud a la ciudad de Mérida

Fuente: *Elaboración Propia*

Conclusiones

Yucatán tiene la capacidad para ofrecer servicios médicos de calidad, ya que no solo cuenta con hospitales públicos, también cuenta con hospitales privados, destacando al Star Medica, Centro Médico de las Américas, Clínica de Mérida, y entre otras, sin embargo se tiene que considerar que la atención médica especializada tiene un monto de consulta por arriba de \$700.00 pesos, sin considerar análisis, cirugías e ingresos por estancias mayores al día.

Los montos de consulta ascienden hasta \$1500.00, según la especialidad del médico, los estudios que integran las consultas y la relación directa con el tipo de hospital seleccionada por el paciente o los familiares.

Los pacientes que deciden recibir atención médica fuera de su Ciudad deben tener una capacidad de compra mayor a 3 salarios mínimos para poder afrontar la inversión en su salud. Por otra parte la calidad de los servicios médicos, serán la imagen principal de cualquier institución pública o privada, lo que genera la elección no por el costo, si no por la posibilidad de poder disfrutar un estado de salud óptimo.

Lo que no limitará u obstaculizará el pago de los servicios medicos. Es decir las personas eligen un destino médico debido a la convicción de quedar bien.No siempre las personas cuenta con los recursos económicos para cubrir consultas, tratamientos, enfermedades, se vuelve importante craer una cultura de ahorro, considerando la salud, un escenario único de vida.

Referencias

Fernández, Hernández y Baptista (2014). Metodología de la investigación. 6º edición. Obtenido de <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnxjb250YWwR1cmlhcHVibGljYTk5MDUxMHxneDo0NmMxMTY0NzkxNzliZmYw>

Gutiérrez (2010). Movilidad, transporte y acceso: una renovación aplicada al ordenamiento territorial. Revista electrónica de geografía y ciencias sociales Universidad de Barcelona. ISSN: 1138-9788. Depósito Legal: B. 21.741-98 Vol. XIV, núm. 331 (86), 1 de agosto de 2010. Obtenido de <http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-331/sn-331-86.htm>

INEGI (2016). Anuario estadístico y geográfico por entidad federativa. Obtenido de <http://www.beta.inegi.org.mx/app/biblioteca/ficha.html?upc=702825087357>

Módenes (2008). Movilidad espacial, habitantes y lugares: retos conceptuales y metodológicos para la geodemografía. Obtenido de <http://estudiosgeoGráficos.revistas.csic.es/index.php/estudiosgeoGráficos/article/view/83/80>

La hotelería y la escolaridad de sus trabajadores. Guanajuato capital

MORALES, Betzabeth Dafne†*

Universidad de Guanajuato-Lascuráin de Retana No. 5, Col. Centro C.P. 36000. Guanajuato, Gto., México

Recibido Julio 04, 2017; Aceptado Agosto 30, 201

Resumen

La actividad turística representa un motor de la economía mundial. A través del desarrollo de la oferta de destinos, diversificada y orientada hacia distintos tipos de turistas, se logra estimular el nivel de vida de las comunidades receptoras. El sector turístico es una fuente de empleo que, en ocasiones, a través de una capacitación adecuada se puede lograr la correcta realización de funciones. En esta investigación se analiza el nivel de escolaridad de las personas que laboran en la hotelería, específicamente en la ciudad de Guanajuato, en hoteles de 4 y 5 estrellas, con la finalidad de estudiar las variables que inciden en dicho nivel, los motivos por los que no continúan estudiando y las capacitaciones que reciben. Para ello, se utilizó una metodología cuantitativa, a través del diseño un cuestionario que fue aplicado en forma de encuesta a los colaboradores. Entre los principales resultados, se encontró que la falta de recursos económicos y el estado civil determinan el estancamiento en el nivel de estudios de los trabajadores

Capacitación, Escolaridad, Guanajuato, Hotelería, Ciudad Patrimonio

Abstract

Tourism is an engine of the world economy. Through the development of a diversified destination offering, it is possible to stimulate the standard of living of the host communities. The tourism sector is a source of employment, and sometimes, through appropriate training, the proper performance of functions can be achieved. This study analyzes the level of education of people working in the hotel industry, specifically in the city of Guanajuato, in hotels of 4 and 5 stars, with the aim to study the variables that affect that level, the reasons that contribute to do not continue studying and the training they receive. In this research, a quantitative methodology was used, through the design of a questionnaire that was applied in the form of a survey to the collaborators. Among the main results, it was found that the lack of economic resources and the marital status determine the stagnation of the workers studies level.

Training, Schooling, Guanajuato, Hospitality, City Heritage

Citación: MORALES, Betzabeth Dafne. La hotelería y la escolaridad de sus trabajadores. Guanajuato capital. Revista Sociología Contemporánea. 2017, 4-12: 34-47.

*Correspondencia al Autor (Correo Electrónico: dafne@ugto.mx)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

Introducción

El sector turístico es uno de los motores más importantes de la economía a nivel mundial, por lo que la generación de empleos dentro del mismo crece día con día. Se ha observado con el tiempo la evolución del desarrollo de los trabajadores dentro de la hotelería, donde generalmente, es la experiencia la que coadyuva al crecimiento en la empresa, más allá de tomar en cuenta el nivel de la escolaridad. Cada área de un hotel requiere de una especialización en la misma que se va adquiriendo poco a poco, a través de vivencias de casos específicos que requieren una capacidad de respuesta casi inmediata.

México tiene una amplia gama de oferta turística: cultura, historia, playas, montañas, desiertos, selvas, sitios arqueológicos, además de contar con una riqueza patrimonial, histórica y gastronómica, que permite que nuestros destinos tengan un potencial turístico. Es justamente la riqueza de México en términos de cultura lo que atrae y diferencia a nuestro país de otros países. Gracias a esto ocupa el octavo lugar en visitantes con llegadas de 35 millones de turistas (Secretaría de Turismo Federal, 2016), subiendo una posición con referencia al 2015 (32.1 millones) y generando nuevos empleos e ingresos para los residentes por la prestación de bienes y servicios, convirtiéndolo en un elemento clave para el crecimiento socio-económico. En cuanto a la derrama económica también avanzó del lugar 16 al 14, obteniendo 19.6 miles de millones de dólares. El turismo está fuertemente ligado al desarrollo y abarca un número creciente de nuevos destinos. Tiene una relevancia ineludible para el crecimiento de los países, ya que juega un importante papel para detonar las economías nacionales, contribuir a la disminución de la pobreza por propiciar grandes cadenas productivas en la generación de empleos y ser un elemento insoslayable de cohesión social y cultural (Ruiz Chávez, 2008).

Ahora bien, contextualizando, la investigación se ha realizado en la ciudad de Guanajuato, capital del Estado del mismo nombre y ubicado en el centro de México. Su nombre deriva del purépecha y significa “lugar montañoso de ranas”. En el año 2016 el Estado de Guanajuato recibió a más de 25 millones de visitantes, aportando 83 mil millones de pesos al PIB Estatal (Secretaría de Turismo del Estado de Guanajuato, 2017). De acuerdo con la misma fuente, hablando de la ciudad capital, en el mismo año, recibió 2.4 millones de visitantes que dejaron una derrama económica de 6 mil 218 millones de pesos, representando una distribución principal del gasto en hospedaje (en el caso de turistas) y en alimentos y bebidas (para excursionistas).

En la Tabla 1 se muestra el número de establecimientos de hospedaje en la ciudad de Guanajuato clasificados por estrellas. En total existen en la capital 148 establecimientos de hospedaje, con un total de 3,655 habitaciones. En promedio los hoteles de 4 y 5 estrellas tienen una tarifa entre 1,362 y 1,452, y son un total de 39. Es en estos últimos en los que se lleva a cabo la investigación, encuestando a la mayoría del personal con la intención de conocer su nivel de escolaridad y analizar los motivos por los cuales no continuó estudiando, o bien si se encuentra haciéndolo actualmente, de tal forma que nos arroje datos importantes.

Categoría	Hoteles	Habitaciones
5*	21	564
4*	18	1,053
3*	36	902
2*	25	511
1*	12	206
Sin clasificar	36	419

Tabla 1. Establecimientos del sector hotelero en la ciudad de Guanajuato

Fuente: Elaboración propia a partir de información obtenida de SECTUR Guanajuato (2016)

Justificación

La relevancia de la presente investigación radica en el análisis del personal que labora en la hotelería desde el punto de vista académico, teniendo en cuenta, como se señalaba en la introducción, que los conocimientos y habilidades pueden venir en mayor parte de la experiencia que de las aulas. Esta investigación es parte de un proyecto con financiamiento federal que estudia la profesionalización en el sector turístico y su relación con la calidad en el servicio ofrecida por los colaboradores hacia los turistas, y realizado en Ciudades Patrimonio de la Humanidad.

Para este artículo se analizarán en específico, los resultados obtenidos para la ciudad de Guanajuato, donde es importante también tomar en cuenta el número y estructura de los establecimientos de hospedaje. El talento humano es el principal factor de competitividad de una organización, por lo que estudiar o analizar los diversos aspectos al interior y exterior del mismo, conllevan a la generación de estrategias en base a los resultados obtenidos, logrando eficientar las tareas, el desarrollo, el compromiso, la estabilidad y fidelidad laboral.

Cada vez las necesidades del cliente son más exigentes y las industrias turísticas deben de contar con el personal capacitado e idóneo que realice una gestión eficaz en cada una de sus actividades sin importar lo mínimas que sean, los cargos ejecutivos deben tener la capacidad de proponer estrategias competitivas, así como desarrollar planes de acción que coadyuven al desarrollo económico de la empresa.

Problema

La encuesta Intercensal 2015 del INEGI indica que, en el Estado de Guanajuato, el grado promedio de escolaridad de la población de 15 años y más es de 8.3, lo que equivale a casi segundo año de secundaria.

De cada 100 personas de 15 años y más, solo 18.4 terminan el nivel medio superior y 13.2 el universitario. La educación es uno de los factores más importantes para el progreso de las personas y sociedades, nos da la oportunidad de buscar mejor calidad de vida y poder acceder a mayores oportunidades de empleo. Como se ha mencionado antes, el turismo es fuente de trabajo para personas con bajos niveles educativos, permite el acceso a capacitación para la prestación de servicios y funciones de su cargo dentro del sector.

Es por ello, que esta investigación es relevante ya que arroja datos sobre el nivel de escolaridad de las personas que trabajan en la industria hotelera de la ciudad de Guanajuato, por medio de los cuales podemos tener un panorama más claro de esta variable. Desde el momento en el que el empleado inicia su relación laboral en una empresa de servicios, como un hotel, se debe fomentar en él la creación de una cultura de la calidad en la prestación del servicio con el huésped. Esta cultura de la calidad debe estar enfocada hacia la satisfacción total del cliente en cuanto a sus necesidades, deseos y expectativas (Báez, 2009).

La profesionalización en el sector turismo constituye una parte fundamental para que todos los servicios y productos puedan ser competitivos y se adapten a las necesidades y exigencias de cada cliente.

Hipótesis

La hipótesis central de la investigación manifiesta que la mayoría de los trabajadores de la industria hotelera de la ciudad de Guanajuato cuenta con un grado de escolaridad de nivel medio superior o incluso menor.

Objetivos**Objetivo General**

Analizar el nivel de escolaridad de los trabajadores del sector hotelero, específicamente de cuatro y cinco estrellas, de la ciudad de Guanajuato y los factores que influyen en el mismo.

Objetivos específicos

- Identificar el nivel escolaridad de los empleados de los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Guanajuato.
- Identificar si los empleados de los establecimientos de hospedaje reciben o han recibido algún tipo de capacitación.
- Realizar un análisis comparativo de género entre las variables de estudio.

Marco Teórico

Dentro de la revisión literaria para el desarrollo de la investigación, se encontró que existen pocos estudios interesados en la escolaridad de los trabajadores. En el Estado de Guanajuato, no se ha realizado con anterioridad ningún proyecto similar. Sin embargo, en el ámbito de la calidad en el servicio encontramos mayor diversidad. Dicha variable es también muy importante ya que se puede ir en función del nivel de estudios de una persona.

En el 2016, Gómez y Huesca realizaron una interesante investigación sobre el perfil de los trabajadores del sector turístico en México, analizando los resultados desde una perspectiva de género. Dichos autores analizaron las condiciones del mercado laboral del sector turístico en México, del 2005 y 2015 para determinar las características que diferencian a mujeres y hombres en el mercado laboral de dicho sector, para así definir los perfiles de los trabajadores por género.

Uno de los principales resultados fue el aumento de la escolaridad en las mujeres del sector, así como que siguen siendo ellas quienes mantienen los salarios más bajos. Para ambos géneros, aumentó el número de trabajadores sin contrato de trabajo, y por ende quienes se encuentran inmersos en el sector informal, según datos de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo del INEGI.

Es sabido que la participación de la mujer en la actividad económica se ha incrementado con el paso de los años, por diversos motivos, como la reducción en la tasa de fecundidad, el aumento en el acceso a la educación académica, el incremento en el número de familias de doble ingreso, o aquellas en las que el único pilar es la mujer. Si bien han logrado avanzar en materia de educación y salud, aún no lo hacen en áreas económicas y políticas (Ibarrán y Robles, citados en Gómez y Huesca, 2016).

En 2005 el mercado laboral estaba compuesto por 27,194,101 hombres y 15,876,209 mujeres, es decir, 63% hombres y 37% mujeres. Este nivel apenas se incrementó para el 2015 a 33,140,384 de hombres y 20,321,454 mujeres, que representan el 62% y 38% respectivamente, dicho incremento es realmente bajo para un periodo de más de diez años. Es importante señalar que el sector turístico comprende el 10% de los trabajadores de la población económicamente activa de México, durante el período de estudio.

A diferencia de la distribución del mercado de trabajo por género a nivel nacional, en el turismo ha existido una mayor incorporación de mujeres en la última década, pasando de 1,507,667 a 2,316,514, es decir, se incrementó del 39% de mujeres en el 2005 al 43% en el 2015, crecimiento que se ha ido dando de manera gradual.

Esta evidencia implica que las mujeres representan una fuente importante de la fuerza de trabajo en el sector turístico mexicano, colocándose en uno de los sectores con mayor crecimiento de la ocupación femenina (Gómez Bañuelos & Huesca Reynoso , 2016) .

La actividad turística pertenece al sector terciario de la economía, que emplea mano de obra, en la que las actividades turísticas se adaptan más a las mujeres, a los jóvenes y a grupos desfavorecidos como poblaciones de minorías étnicas. La poca estacionalidad del sector permite que existan contratos de tiempo parcial, temporales y turnos con tiempo intermedio, por lo que sirven para complementar los ingresos derivados de otras actividades (Organización Mundial de Turismo, 2010).

Algunos de los resultados de la investigación de Gómez y Huesca, resultan relevantes para el presente estudio toda vez que hablan, dentro de las características personales de los trabajadores, sobre la escolaridad, señalando que se ha elevado el nivel educativo, ya que los trabajadores con niveles más bajos de estudios han disminuido, pues en el 2005 el 34.5% no tenía estudios o solamente hasta primaria y en el 2015, el porcentaje se redujo a 26%, de trabajadores con estudios hasta primaria.

La mayor proporción de hombres tiene estudios de secundaria, ubicándose el 35% de los trabajadores en el 2005 y el 38% en el 2015. Por otro lado, las mujeres, en el 2005 la mayor parte contaba con estudios de primaria (38%), pero para el 2015, mejoro la situación al colocarse la mayor parte con estudios de secundaria (37%). Aunque se ha mejorado el nivel de escolaridad, los colaboradores del sector turístico cuentan con bajos niveles de estudios.

Tal como lo indica la Organización Mundial del Turismo (2010), quien afirma que muchos puestos de trabajo en el sector turístico pueden estar al alcance de las personas desfavorecidas, ya que exigen relativamente pocas competencias y pequeña inversión. Khan (citado en Gómez y Huesca, 2016) plantea los problemas y limitaciones, respecto al desarrollo de los recursos humanos en el turismo, por la escasez de mano de obra calificada, escasez de infraestructura de formación turística, así como las condiciones de trabajo en el turismo.

En el 2007, Gadotti dos Anjos y De Abreu, realizaron una investigación en la que medían la calidad de servicios en empresas hoteleras de sol y playa en la provincia de Santa Catarina, Brasil. Su objetivo fue analizar la expectativa y la percepción de los clientes con la de los empleados en relación con la calidad de los servicios ofrecidos. La metodología que utilizaron fue a través de entrevistas a los clientes y a los empleados de los hoteles de diferentes categorías, utilizando una adaptación del modelo SERVQUAL donde se evalúan las expectativas y percepciones de los clientes respecto de 5 dimensiones que son las siguientes: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Como resultado del estudio obtuvieron que en los hoteles de dos estrellas según la percepción de los clientes presentan índices negativos en la percepción de los empleados. En los hoteles de tres estrellas se obtuvieron índices positivos con relación a la rapidez y atención. En los hoteles de cuatro estrellas el conocimiento de las tareas específicas por parte de los empleados presentó una evolución mejor de la esperada.

La importancia de este estudio fue entregar un análisis detallado de las expectativas y percepciones a los gestores de los hoteles para que conocieran los puntos fuertes y débiles, así como el aumento constante de las exigencias del consumidor de acuerdo con sus expectativas acerca de la calidad de los servicios.

Brown y Schneider 1988, citados en García Garazo (2004) argumentan que “las empresas de servicios deberían de alcanzar un clima interno que propicie un impacto positivo en las actitudes y comportamientos del personal de contacto y, por esta vía mejore la calidad de servicio percibida por los clientes”. En otras palabras los jefes de departamento y directivos deben de generar entre sus subordinados una educación servil, con la capacidad de respuesta a cualquier inconveniente y generar un buen servicio, el personal de cada área dentro del hotel debe de tener la facultad para resolver de la mejor manera posible las necesidades del cliente para logra su satisfacción, esto debe de iniciar desde el nivel más alto hasta el más bajo, es decir, cada directivo debe mostrar con su ejemplo el servicio al cliente. Todos los empleados dentro del hotel deben de recibir capacitación por parte de la empresa.

Los establecimientos hoteleros demandan empleados con un cierto nivel educativo. Sánchez et al. (2017) en su artículo “La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros” realizan un estudio en los hoteles de Hong Kong donde detectaron que los trabajadores con educación primaria se encontraban satisfechos con sus compañeros y en el trabajo en sí, pero muy descontentos con su desarrollo profesional.

Los empleados con niveles superiores de educación no se encuentran satisfechos laboralmente, lo que explica sus altas expectativas y ambición.

Para poder tener establecimientos con calidad en el servicio es importante que cada uno de los colaboradores se encuentren satisfechos en su trabajo ya que son la imagen de la empresa. En el estudio de los hoteles en Hong Kong los empleados con nivel educativo más alto no se encuentran conformes con el puesto que tienen por lo tanto no dan una buena calidad en el servicio.

“Competencias en servicio al cliente y efectividad en solución de problemas: Sus características en el sector turismo” realizado por Botía y Orozco (2012), fue efectuado en tres ciudades colombianas (Armenia, Palmira- Buga y Neiva), se evaluaron a 336 personas que realizan labores de servicio al cliente, 53 de ellas eran de establecimientos de alojamiento, donde aplicaron test de efectividad en la solución de problemas, para con ello identificar si los patrones de conducta, hábitos y prácticas sociales influían negativamente en el logro de los estándares de productividad y efectividad en diversos sectores de la economía, entre ellos, el sector turismo.

Preguntaron el género y el grado de educación del personal, obteniendo los resultados se muestran en la Tabla 2, observando que la mayoría cuentan con un nivel de estudios de bachillerato (39%) seguidos de un nivel técnico, y ninguna persona con posgrado. Los autores obtuvieron como resultado sobre el nivel educativo de la muestra en relación con el desempeño en competencias, que la correlación tiende a cero, es decir, indica ortogonalidad ($r = 0.02$); esto se puede analizar desde la perspectiva teórica planteada, según la cual la disposición al servicio está más asociada a un patrón cultural del servir servil enraizado, y no a un proceso educativo sistemáticamente orientado a lograr patrones de comportamiento alineados con estándares internacionales de calidad para el sector turismo (Botía y Orozco, 2012).

Grado de escolaridad	Frecuencia	Porcentaje
Omisiones	11	3.3
Ninguno	1	0.3
Primaria	21	6.3
Bachillerato	131	39.0
Técnico	59	17.6
Tecnólogo	37	11.0
Profesional	76	22.6
Postgradual	0	0.0
Total	336	100,0

Tabla 2 Grado de educación del personal evaluado que presta el servicio al cliente en las ciudades de Armenia, Palmira- Buga y Neiva

Fuente: Elaborado por Botía Sanabria María Lucero y Orozco Pulido Luis Humberto

Las organizaciones deben buscar alternativas para enriquecer la experiencia del turista, para lo cual, es importante que permitan la realización de estudios en el sector sobre la calidad en el servicio y sobre todo aquellos enfocados en analizar las características del personal que labora para ellas.

El presente artículo pretende hacer un análisis al igual que las investigaciones antes mencionadas donde el factor principal será el nivel de escolaridad del personal de los hoteles, para posteriormente, en otros estudios, verificar si existe una estrecha relación en la calidad del servicio prestado.

Se considera que la escolaridad es un elemento importante para el desarrollo de un buen servicio, ya que en las escuelas y universidades pueden encontrar un espacio para aprender las labores su profesión, al igual que poder adquirir nuevos conocimientos y poder desarrollar más competencias para así aspirar a mejores puestos dentro de las empresas.

Metodología de Investigación

Para lograr el objetivo de la investigación se utilizó diseñaron instrumentos, que fueron analizados y aprobados a través de una prueba piloto.

Tipo de Investigación

El diseño de la presente investigación es cuantitativo, obteniendo la información a través de un cuestionario aplicado en forma de encuesta y su posterior análisis estadístico. Previo a ello se seleccionó a la población objetivo: personal que labora en los hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Guanajuato. Para la muestra de los empleados se tiene una población de 721 empleados, por lo que con un nivel de confianza del 90% se obtiene una muestra de 192 personas.

El método cuantitativo, experimental y deductivo tiene sus premisas en el positivismo, corriente filosófica predominante en las ciencias naturales, utiliza el lenguaje objetivo de las cifras y procesos estadísticos, con énfasis en el punto de vista del investigado. Parte del planteamiento de hipótesis, que se confirman o verifican mediante la obtención de evidencia empírica, tratando de eliminar el azar, su diseño es sistemático y apriorístico; su muestreo, estadístico (Ferrari, 2012).

La investigación cuantitativa genera datos o información numérica que puede ser convertida en números, por el contrario, la investigación cualitativa genera información no numérica. La investigación cualitativa se centra en la recopilación de información principalmente verbal en lugar de mediciones, luego, la información obtenida es analizada de una manera interpretativa, subjetiva, impresionista o incluso diagnóstica.

Instrumento de Investigación

Con el fin de conocer el nivel educativo dentro del sector hotelero se elaboró una encuesta dirigida a los empleados de los hoteles en la ciudad de Guanajuato, dicha encuesta consta de 18 preguntas con opción múltiple, que contiene además distintos apartados donde se solicita información útil para definir el perfil del encuestado tales como género, edad, estado civil y la cantidad de hijos que tiene.

Las siguientes cuatro preguntas cuestionan aspectos generales sobre las actividades que desempeña en el hotel, área a la que pertenece, el cargo que desempeña, es decir, si cuentan con jefatura dentro del departamento o si son miembros del equipo, tiempo de experiencia en el puesto, si ha trabajado en otra área o no y en caso de que si, en qué otra área trabajó.

Posteriormente, continúa con cinco preguntas que responden al núcleo de la investigación, el nivel educativo dentro del sector hotelero. Son referentes al último grado de escolaridad, motivos por los cuales no continuaron estudiando y en caso de contar con una licenciatura o posgrado si se encuentra titulado.

Al finalizar se preguntó el cómo los colaboradores aprendieron las labores de su profesión y si ha recibido alguna capacitación con la finalidad de saber si se encuentran preparados para realizar las actividades asignadas. Dicha encuesta se realizó en 36 hoteles, encuestando a 192 empleados.

Las variables que se presentan en la encuesta son:

- a. Perfil socio demográfico
- b. Puesto desempeñado en el hotel
- c. Escolaridad
- d. Capacitaciones

Resultados

Se obtiene como resultado, 192 cuestionarios respondidos por los colaboradores de los hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Guanajuato, de los cuales fueron 80 hombres y 112 mujeres, representando el 41.7% y el 58.3%, respectivamente.

De las 192 encuestas realizadas, se obtuvieron las siguientes respuestas: 57 empleados tienen una edad de 36 o más años, 75 están entre 26 y 35 años, y los 60 restantes tienen entre 18 y 25 años. Esto representa un 29.7%, 39.1% y 31.3% del total, respectivamente. En cuanto al estado civil de los empleados encuestados, la mayoría del personal con el 58.3% están casados y 41.7% están solteros. Son 112 los que tienen hijos, el 72.3% tiene de 1 a 2 hijos; y 27.7% tienen de 3 a 4 hijos.

La mayoría de los encuestados pertenecían al área de recepción, representando el 22.3%, seguido de alimentos y bebidas (17.18%) y ama de llaves (14.5%), y en su minoría al personal de mantenimiento con 1.6% y del área de recursos humanos también representado por 1.6% del personal. Del total de encuestados el 64.6% son miembros del equipo y el 35.4% son jefes de dichos equipos. Esto quiere decir que la mayoría del personal encuestado eran los miembros operativos del hotel.

Preguntándoles cuánto tiempo tenían dentro del cargo, se obtuvo que el 29.2% tienen 1 año o menos, 21.9% están entre más de 1 año y menos de 3 años, 31.8% llevan más de 3 años y menos de 10 años, y 17.2% cuentan con más de 10 años de experiencia. El 51.6% de los empleados han trabajado en otra área dentro del hotel, y 48.4% únicamente han trabajado en el área en la que están. Esto quiere decir que la mitad del personal encuestado tiene experiencia en otra área.

De los 99 empleados que han pertenecido a otra área, 30.3% son los que estaban en recepción, 15.2% en ama de llaves, 15.2% en ventas, 14.1% alimentos y bebidas, 8.1% en contabilidad, 4% en administrativo, 4% mantenimiento 3% en almacén, 2% en gerencia, 2% seguridad, 1 % bell boy. 1% lavandería.

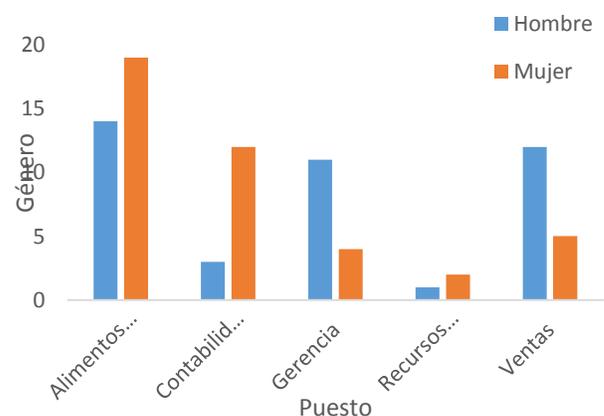
El último grado de escolaridad de los trabajadores, se ve representado por 9.9% Educación primaria, 25.5% Educación secundaria, 17.2%, Educación nivel medio superior, 13% Educación técnica, 31.8% Universidad y 2.6% Maestría. Con relación al tiempo que ha pasado desde que terminaron su último grado estudios, el 8.3% tiene menos de 1 año, 0.5% más de 1 año menos de 3 años, 24% más de 3 años y menos de 5 años y en su mayoría con 67.2% tienen más de 5 años. Es importante mencionar que el 38% de los empleados dejaron los estudios por falta de recursos, 22.4% por falta de tiempo, 14.1 por matrimonio, 11.5% por haber tenido hijos, 5.2% por trabajo, 4.2% no tuvieron interés, 3.1% por ganar dinero y 1.6 por problemas familiares.

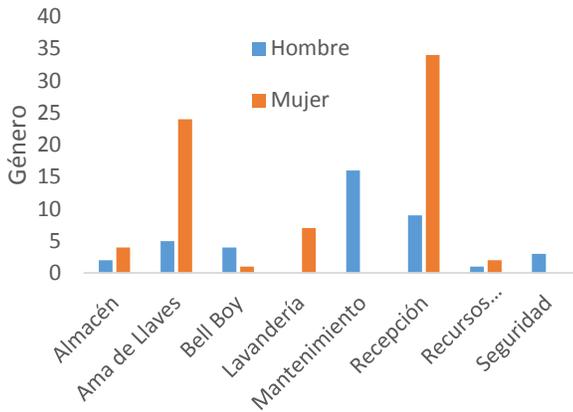
En el caso de los empleados que cuentan con una licenciatura y/o posgrado únicamente 57.6% de las personas se encuentran titulados, mientras que el 42.4% no. Esto quiere decir que muchos empleados tienen una licenciatura, pero no cuentan con su título universitario. Dentro de los principales motivos por los que no se han titulado, se encuentra que el 53.6% son por falta de tiempo, 25% por falta de recursos, 14.3% se encuentran en trámite de titulación y el 7.1% restante por haber tenido hijos.

Preguntando la manera en que aprendió las labores que lleva a cabo, el 48.4% fue por alguna capacitación recibida, 33.3% fue en otros hoteles o trabajos, 10.9% en la escuela y/o universidad y el 7.3% por cursos o talleres. Esto muestra que la mayoría del personal aprende sus labores con capacitaciones.

La mayoría de los empleados encuestados han recibido capacitación con un 82.3%, mientras que el 17.7% no. La capacitación al personal es una de las principales herramientas para que ellos puedan aprender sus labores. La temática en la que recibieron la capacitación, en su mayoría ha sido sobre calidad del servicio con 42.3% y en minoría con 1.9% en primeros auxilios. De los entrevistados, el 59.9% (115 personas) considera que requiere algún tipo de capacitación, por el contrario, 77 personas piensan que no es necesario (es decir, el 40.1%). En las siguientes gráficas se observa la relación que existe en las diferentes variables obtenidas en el cuestionario del personal hotelero en la ciudad de Guanajuato relacionados con los datos obtenidos.

La Gráfica 1 muestra el género de los empleados en relación con el área a la que pertenecen, resaltando que la mayoría de los encuestados fueron del área de recepción teniendo 17.70% de mujeres y el 4.6% de hombres, otra de las áreas con mayor porcentaje fue el área de ama de llaves obteniendo el 12.5% de mujeres y el 2.60% de hombres. Las áreas de mejor porcentaje fueron las de seguridad teniendo únicamente hombres trabajando en esta área con el 1.56% y el área de bello y con el 0.52% de mujeres y el 2.08% de hombres.

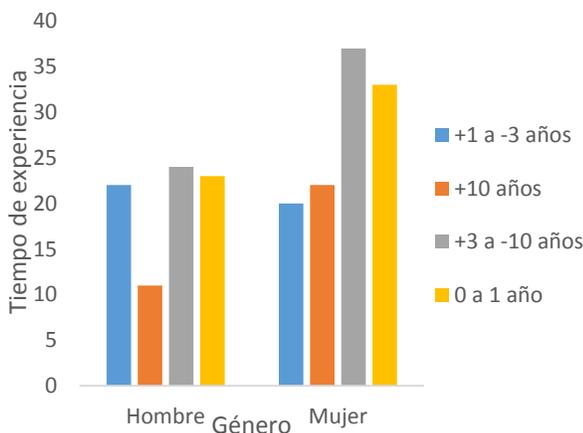




Gráfica 1 Relación del género con el área a la que pertenece el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato.

Fuente: *Elaboración propia*

Se obtiene como mayoría que el 19.27% de mujeres y el 12.5% de hombres tienen entre más de 3 años y menos de 10 años de antigüedad y como minoría el 11.45% de mujeres y el 5.75% de hombres más de 10 años, esto refleja que son pocos los empleados que tienen tantos años de experiencia en el ramo y/o el alto índice de rotación de personal.

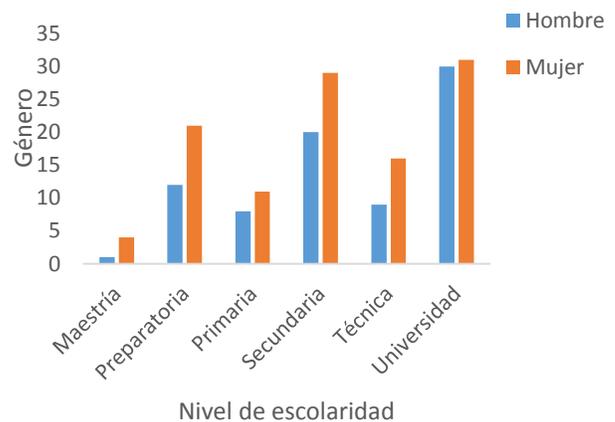


Gráfica 2 Relación del género con el tiempo de laborar en la empresa del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato

Fuente: *Elaboración propia*

Como se puede observar en el Gráfico3, la mayoría del personal que cuenta con nivel de escolaridad de licenciatura el 15.62% son hombres y el 16.14% mujeres, otro nivel de escolaridad más sobresaliente fue el de secundaria teniendo 10.41% de hombres y el 15.10% mujeres.

El 6.25% de hombres y 10.93% de mujeres cuentan con preparatoria, 4.68% de hombres y el 8.35% de mujeres tienen una educación técnica, los grupos más pequeños fueron del 4.16% de hombres y el 6.75% mujeres con primaria y el 0.52% de hombres y el 2.08% de mujeres cuentan con maestría. Se muestra que son las mujeres quienes cuentan con un nivel educativo más alto que el de los hombres.



Gráfica 3 Relación del género con el nivel de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato.

Fuente: *Elaboración propia*

La edad en relación con el área a la que pertenecen se encontró que lo trabajadores del área de recepción el 14.06% tienen entre 18-25 años, el 7.81% entre 26-35 años y el 0.52% más de 36 años. Otra área con mayores empleados encuestados fue alimentos y bebidas, se obtiene el 5.72% tienen entre 18.-25 años, el 4.16% entre 26 -35 años, el 6.77% tienen más de 36 años.

Los de menor porcentaje fueron; 1.04% entre 18-25 años, 1.04% entre 26-35 años, al igual que 1.04% con más de 36 años del área de almacén. Los rangos de edad dentro de las jefaturas son: el 5.20% tienen menor porcentaje fueron; 1.04% entre 18-25 años, 17.18% entre 26-35 años y el 13.02% tienen más de 36 años.

La mayoría de los empleados cuentan con un nivel de escolaridad de licenciatura, el 8.33% tienen una edad de 18-25 años, 18.22% entre 26-35 años y el 5.20% con más de 36 años. El menor porcentaje de los empleados encuestados fueron con escolaridad primaria son el 1.56% de edad de 26-35 años y el 8.33% con más de 36 años, al igual que los de maestría el 1.56% tienen entre 26-35 años y el 1.04% más de 36 años.

Otro dato relevante es el estado civil en relación con el puesto del personal, en el área de recepción el 14.58% son solteros y el 7.81% casados, en alimentos y bebidas el 6.77% son solteros y el 10.41% casados. En las áreas con menor personal encuestado es en seguridad donde el 1.56% son casados, en recursos humanos el 1.04% son solteros y el 0.52% casados. En este mismo sentido, el 25% del personal que tiene un cargo de jefatura son casados y el 10.41% solteros, de los miembros de equipo el 35.93% son casados y el 31.35% restante son solteros.

Como se muestra en el Gráfico 4, de los empleados que cuentan con maestría el 1.04% son casados y el 1.56% solteros, los de licenciatura el 15.10% casados y el 16.66% solteros, técnicos fueron el 6.25% casados y el 6.77% solteros, en preparatoria el 8.85% casados y el 8.33% solteros, los empleados que tienen secundaria el 17.70% son casados y el 7.81% solteros y de los empleados con primaria fueron el 9.37% son casados y el 0.52% solteros.

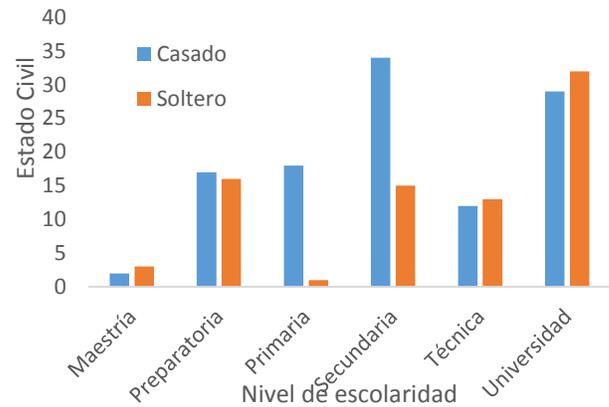


Gráfico 4 Relación del estado civil con el nivel de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato
Fuente: Elaboración propia

Los empleados que cuentan con maestría el 1.36% no tiene hijos, el 0.52% tienen de 1 a 2 y de 3 a 4 hijos cada uno, los que cuentan con licenciatura la mayoría con 18.22% muestran que no tienen hijos, el 9.89% tienen de 1 a 2, el 3.64% de 3 a 4. Los empleados con nivel educativo básicos muestran los mayores porcentajes de tener hijos, los que cuentan con primaria el 4.68% de 1 a 2 hijos y el 3.64% de 3 a 4, en relación con los de primaria el 15.10% tienen de 1 a 2 hijos y el 4.68% de 3 a 4 hijos.

El área con mayor personal con más de años de experiencia es alimentos y bebidas teniendo el 6.7%, con personal que tiene más de 10 años trabajando en puesto, 4.16% con personal de entre los 3 y menos de 10 años de antigüedad, otra de las áreas que cuenta con más personal con antigüedad en el pues es el área de recepción con 3.12% con más de 10 años y 7.81% entre los 3 y menos de 10 años. Las áreas con el personal con menos años de experiencia son recepción con 7.81% y ventas con 5.20% que tienen menos o 1 año en el puesto del personal encuestado.

De las 5 personas que cuentan con nivel de maestría, una labora en el área de contabilidad, tres en gerencia y una más en recursos humanos. Con nivel licenciatura, 15 trabajan en recepción, 12 en ventas, 12 en contabilidad, 11 en gerencia, 5 en alimentos y bebidas, 2 en recursos humanos y 2 en ama de llaves. El área que tiene menor nivel de escolaridad es ama de llaves con un 57.14% nivel secundaria y el 25% nivel primaria.

En todas las áreas encuestadas de los hoteles, los colaboradores han recibido capacitación. De los porcentajes más relevantes se tiene que el 15.10% son del área de alimentos y bebidas, 6.77% contabilidad, 6.25% en gerencia, 1.56% en recursos humanos, 6.77% en ventas, 2.60% almacén, 10.93% ama de llaves, 1.56% en bell boy, 3.64% lavandería, 7.81% de mantenimiento, 17.70 en recepción y 1.56% en seguridad.

Conclusiones

El desarrollo de esta investigación ha propiciado la generación de conocimiento profundo en el área de escolaridad vinculada al sector turístico. En relación con la hipótesis central de la investigación, en donde se asumía que la mayoría de los trabajadores de la industria hotelera de la ciudad de Guanajuato cuenta con un grado de escolaridad de nivel medio superior o incluso menor, se encuentra información tangible que orientan a aceptar dicha hipótesis toda vez que el 65.6% de los encuestados tiene un nivel de escolaridad de nivel medio superior hacia abajo, y solo el 34.4% cuenta con nivel universitario o de posgrado. Estos resultados van de la mano con la teoría y conclusiones de otros estudios, analizados en el marco teórico, en el que se señala que la actividad hotelera cuenta con puestos de baja cualificación, o que con la experiencia y capacitación puede llegar a aprenderse las funciones adecuadamente, sin tomar en cuenta el grado de escolaridad.

Si bien lo anterior es cierto, también es innegable la importancia que tiene la educación académica en las personas, no solo por los conocimientos que se adquieren día con día, sino por la adquisición y desarrollo de otras habilidades como las sociales, aprender a trabajar en equipo, aprender de la experiencia de los compañeros y profesores.

Los motivos por los que las personas no continuaron sus estudios, fue principalmente la falta de recursos, seguida de falta de tiempo, referido a matrimonio o hijos. Ahora bien, aquellos que sí cursaron el nivel universitario y / o posgrado, que no se encuentran titulados comentan, en sentido contrario a lo anterior, que en primer lugar es por falta de tiempo y en segundo por falta de recursos, esto es evidente toda vez que al entrar a trabajar ya no tienen el tiempo ni la disposición para realizar el necesario procedimiento de titulación.

Cubriendo el segundo de los objetivos específicos, se encuentra que, en efecto, los colaboradores de la hotelería han recibido capacitación, la mayoría de ellos se encuentran en el área de alimentos y bebidas, y los principales temas de capacitación se relacionan con la calidad en el servicio ofrecida al huésped y los idiomas. Al realizar el análisis comparativo de género, nos encontramos que son las mujeres quienes tienen un mayor nivel de escolaridad, y dicho desarrollo ha sido paulatino en los últimos 10 a 15 años.

Sin embargo, de los gerentes encuestados solo 2 eran mujeres, por lo que se sigue comprobando lo mismo que en muchas investigaciones, que a pesar de contar con un mayor nivel de estudios, la discriminación de género sigue latente en nuestro país, y eso tomando en cuenta que en el sector turístico laboran más mujeres que hombres, pero el género masculino quien sigue ostentando, en su mayoría, los puestos más altos en las organizaciones.

Como conclusión, es importante resaltar la tipología de los hoteles que se ubican en la ciudad de Guanajuato, siendo la mayoría hoteles de pequeños a medianos, operados por los dueños y/o familiares. Solo se encuentran alrededor de seis hoteles que pertenecen a la clasificación de franquicia u hoteles de cadena. Lo anterior es importante debido a las oportunidades de crecimiento y desarrollo que tienen dentro de la empresa los trabajadores, lo cual puede traer a su vez motivación o desmotivación, según sea el caso, y ello se refleja en la calidad del servicio que ofertan.

Entre mayor es el nivel de escolaridad de un trabajador, más fácil puede sentirse frustrado al no visualizar un plan de vida y carrera dentro de la organización. La capacitación, también se ha convertido en un tema polémico, debido al temor que tienen en las áreas de recursos humanos, de capacitar a sus empleados y que posteriormente ellos se vayan a otra empresa. Pero no por ello debe negarse el desarrollo profesional del empleado, pues no solo lo afecta a él, sino también a la organización al no estar preparado para atender los requerimientos de la misma.

Se puede entender entonces, que no necesariamente es una cuestión de género, tanto hombres como mujeres que laboran dentro de la hotelería en la ciudad de Guanajuato, cuentan con un nivel de escolaridad bajo, en su mayoría. Por ello, se propone incentivar planes de capacitación, que hagan sentir motivado al empleado, porque está aprendiendo cosas nuevas y entendiendo que su labor es crucial para el éxito del establecimiento de hospedaje. Todos son parte importante, con cada actividad que deben realizar mueven el rumbo de la empresa, hacia el éxito, o hacia el fracaso.

Referencias

- Botía Sanabria, M. L., & Orozco Pulido, L. H. (2012). Competencias en servicio al cliente y efectividad en solución de problemas : Sus características en el sector turismo. Bogotá: Universidad Antonio Nariño.
- Báez Casillas, S. (2009). Hotelería. México. Grupo Editorial Patria.
- Ferrari, M. (2012). Metodología de investigación aplicada a encuestas . Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- García Garazo, T. (2004). Orientación al servicio de los hoteles de Galicia: Efecto de categoría localización y permanencia a una cadena. *Revista Galega de Economía*, 19.
- Godotti dos Anjos, S. J., & Franca de Abreu, A. (28 de Mayo de 2007). La medición de la calidad de servicio: una aplicación en empresas hoteleras. Santa Catarina, Brasil.
- Gómez Bañuelos, D., & Huesca Reynoso , L. (2016). Perfil de los trabajadores por género del sector turístico en México. *Revista Turismo y Desarrollo*.
- INEGI. (2015). Encuesta Intercensal.
- Organización Mundial de Turismo, 2010 - 2017
- Ruiz Chávez, O. (2008). Desarrollo y competitividad de México. Méjico: Centro de estudios sociales y de opinión pública.
- Sánchez Cañizarez, S. M., López Guzmán , T. J., & Millán Vázquez de la Torre, G. (2007). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros. Análisis empírico en la provincia de Córdoba. Córdoba: Universidad de Murcia .

Secretaría de Turismo del Estado de Guanajuato, 2017. Dirección de Información y Análisis.

Secretaría de Turismo Federal, 2016. Datatur

Agradecimientos

La realización de esta investigación ha podido concretarse gracias al financiamiento del Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP) de la Secretaría de Educación Pública, que realiza año con año valoraciones de proyectos a los cuales gestiona su aplicación y desarrollo a través del proyecto de apoyo a profesores de nueva incorporación.

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

Apellidos en Mayúsculas -1er Nombre de Autor †, Apellidos en Mayúsculas -2do Nombre de Autor

Correo institucional en Times New Roman No.10 y Cursiva

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

Resumen

Título

Objetivos, metodología

Contribución

(150-200 palabras)

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

Abstract

Title

Objectives, methodology

Contribution

(150-200 words)

Keyword

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

† Investigador contribuyendo como primer autor

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]

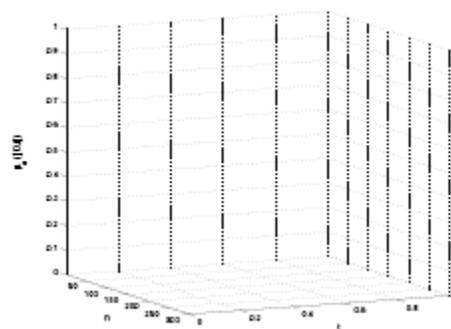


Gráfico 1 Titulo y Fuente (en cursiva).

No deberán ser imágenes- todo debe ser editable.

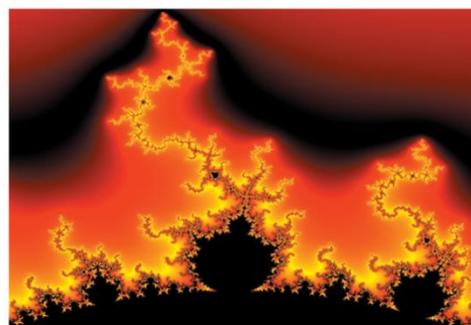


Figura 1 Titulo y Fuente (en cursiva).

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.

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

Referencia

Formato de Originalidad



Sucre, Chuquisaca a ____ de ____ del 20 ____

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

Artículo (Article):

Firma (Signature):

Nombre (Name)

Formato de Autorización



Sucre, Chuquisaca a ____ de ____ del 20 ____

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

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

Artículo (Article):

Firma (Signature)

Nombre (Name)

Revista de Sociología Contemporánea

“Divulgación Científica y Cultural: el Diseño Sonoro 4.1”

ORTÍZ-ALVARADO, Francisco Jesús, ESPINOSA-CASTAÑEDA, Raquel, VARGAS-NERI, Juan Fernando y RODRÍGUEZ-ARELLANO, Stefanie Montserrat

Universidad Autónoma de San Luis Potosí

“Uso de plataforma educativa Edmodo en el proceso educativo del curso de Informática II para estudiantes de Contaduría de la UT del Norte de Aguascalientes”

TAVARES-AVENDAÑO, Juan Felipe, MEDINA-VELOZ, Gricelda, HERNÁNDEZ-CHESSANI, David y ARRIAGA-MORENO, Isaac

Universidad Tecnológica del Norte de Aguascalientes

“Outsourcing, opción para subcontratar personal en Recursos Humanos”

HERNÁNDEZ-SANDOVAL, Rosa Hilda, DE LA GARZA-CIENFUEGOS, Sandra Patricia, OLIVA-GARZA, Irma Evangelina y GONZÁLEZ GARCÍA, Verónica Aydee

Universidad Autónoma de Coahuila

“Movilidad por cuestión de salud a la ciudad de Mérida”

GONZÁLEZ-HERRERA, Karina Concepción, SÁNCHEZ-PACHO, José Enrique, NEGRÓN-NOH, José Jesús Hernán

Universidad Tecnológica Metropolitana

“La hotelería y la escolaridad de sus trabajadores. Guanajuato capital”

MORALES, Betzabeth Dafne

Universidad de Guanajuato

