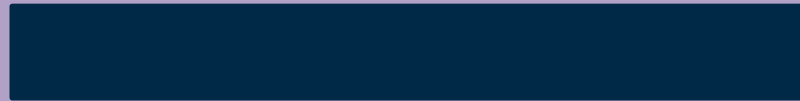


Volumen 5, Número 14— Enero — Marzo — 2018

ISSN 2410-3985

Revista de Sociología Contemporánea



ECORFAN[®]

ECORFAN-Bolivia

Editora en Jefe

RAMOS-ESCAMILLA, María. PhD

Redactor Principal

SERRUDO-GONZALES, Javier. BsC

Asistente Editorial

ROSALES-BORBOR, Eleana. BsC

SORIANO-VELASCO, Jesús. BsC

Director Editorial

PERALTA-CASTRO, Enrique. MsC

Editor Ejecutivo

IGLESIAS-SUAREZ, Fernando. MsC

Editores de Producción

ESCAMILLA-BOUCHAN, Imelda. PhD

LUNA-SOTO, Vladimir. PhD

Administración Empresarial

REYES-VILLO, Angélica. BsC

Control de Producción

RAMOS-ARANCIBIA, Alejandra. BsC

DÍAZ-OCAMPO, Javier. BsC

Revista de Sociología Contemporánea, Volumen 5, Número 14, de Enero - Marzo 2018, 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. Co-Editor: IGLESIAS-SUAREZ, Fernando. MsC. 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 31 de Marzo 2018.

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

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

Revista de Sociología Contemporánea

Definición del Research Journal

Objetivos Científicos

Apoyar a la Comunidad Científica Internacional en su producción escrita de Ciencia, Tecnología en Innovación en el Área de Ciencias Sociales, en las Subdisciplinas Sociología Contemporánea.

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

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

Alcances, Cobertura y Audiencia

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

Consejo Editorial

ANGELES - CASTRO, Gerardo. PhD
University of Kent

SALGADO - BELTRÁN, Lizbeth. PhD
Universidad de Barcelona

ARANCIBIA - VALVERDE, María Elena. PhD
Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca

SEGOVIA - VARGAS, María Jesús. PhD
Universidad Complutense de Madrid

PEREIRA - LÓPEZ, Xesús. PhD
Universidad de Santiago de Compostela

NIÑO - GUTIÉRREZ, Naú Silverio. PhD
Universidad de Alicante

DE SAN JORGE - CARDENAS, Xóchitl Ma Del Carmen. PhD
Universidad de Granada

MARTÍNEZ - PRATS, Germán. PhD
Universidad Nacional del Sur

FRANZONI - VELAZQUEZ, Ana Lidia. PhD
Institut National des Télécommunications

HIRA, Anil. PhD
Claremont Graduate School

BANERJEE, Bidisha. PhD
Amity University

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

BARDEY, David. PhD
University of Besançon

GARCÍA Y MOISES, Enrique. PhD
Boston University

BLANCO - ENCOMIENDA, Francisco Javier. PhD
Universidad de Granada

SUYO - CRUZ, Gabriel. PhD
Universidad de Santiago de Compostela

CHAPARRO, Germán Raúl. PhD
Universidad Nacional de Colombia

FELDMAN, German. PhD
Johann Wolfgang Goethe Universität

VARGAS - HERNANDEZ, José G. PhD
Keele University

RAMÍREZ - MARTÍNEZ, Ivonne Fabiana. PhD
Universidad Andina Simón Bolívar

ALIAGA - LORDEMANN, Francisco Javier. PhD
Universidad de Zaragoza

YAN - TSAI, Jeng. PhD
Tamkang University

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

SANCHEZ - CANO, Julieta Evangelina. PhD
Universidad Complutense de Madrid

BELTRÁN - MORALES, Luis Felipe. PhD
Universidad de Concepción

GARCIA - ESPINOZA, Lupe Cecilia. PhD
Universidad de Santiago de Compostela

MIRANDA - GARCÍA, Marta. PhD
Universidad Complutense de Madrid

TORRES - HERRERA, Moisés. PhD
Universidad Autónoma de Barcelona

GÓMEZ - MONGE, Rodrigo. PhD
Universidad de Santiago de Compostela

POSADA - GÓMEZ, Rubén. PhD
Institut National Polytechnique de la Lorraine

VILLASANTE, Sebastián. PhD
Universidad de Santiago de Compostela

ORDÓÑEZ - GUTIÉRREZ, Sergio Adrián. PhD
Universidad Paris VIII

BLANCO - GARCÍA, Susana. PhD
Universidad Complutense de Madrid

VALDIVIA - ALTAMIRANO, William Fernando. PhD
Universidad Nacional Agraria La Molina

DE AZEVEDO - JUNIOR, Wladimir Colman. PhD
Universidade Federal do Amazonas

VARGAS - DELGADO, Oscar René. PhD
Universidad de Santiago de Compostela

LUO, Yongli. PhD
Universidad de Chongqing

CUBÍAS-MEDINA, Ana Elizabeth. PhD
Universidad Carlos III de Madrid

SEGURA - DE DUEÑAS, Cecilia Elizabeth. PhD
Universidad Autónoma de Barcelona

ROSILLO - MARTÍNEZ, Alejandro. PhD
Universidad Carlos III de Madrid

MIRANDA - TORRADO, Fernando. PhD
Universidad de Santiago de Compostela

PALACIO, Juan. PhD
University of St. Gallen

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

BARRERO-ROSALES, José Luis. PhD
Universidad Rey Juan Carlos III

GUZMAN - SALA, Andrés. PhD
University of California

DIMAS - RANGEL, María Isabel. PhD
Universidad José Martí de Latinoamérica

DANTE - SUAREZ, Eugenio. PhD
Arizona State University

D. EVANS, Richard. PhD
University of Greenwich

ALVARADO - BORREGO, Aida. PhD
Universidad Autónoma de Sinaloa

CERVANTES - ROSAS, María de los Ángeles. PhD
Universidad de Occidente

DOMÍNGUEZ - GUTIÉRREZ, Silvia. PhD
Universidad de Guadalajara

ARRIETA - DÍAZ, Delia. PhD
Escuela Libre de Ciencias Políticas y Administración Pública de Oriente

LUIS - PINEDA, Octavio. PhD
Instituto Politécnico Nacional

REYES - MONJARAS, María Elena. PhD
Universidad Veracruzana

RUIZ - MARTINEZ, Julio César. PhD
Instituto Politécnico Nacional

VELÁSQUEZ - SÁNCHEZ, Rosa María. PhD
Instituto Tecnológico de Oaxaca

PÉREZ - SOTO, Francisco. PhD
Colegio de Postgraduados

SANROMÁN - ARANDA, Roberto. PhD
Universidad Panamericana

IBARRA - RIVAS, Luis Rodolfo. PhD
Universidad Autónoma del Estado de Morelos

SALDAÑA - CARRO, Cesar. PhD
Colegio de Tlaxcala

TAVERA - CORTÉS, María Elena. PhD
Colegio de Postgraduados

CONTRERAS - ÁLVAREZ, Isaí. PhD
Universidad Autónoma Metropolitana

MÁRQUEZ - IBARRA, Lorena. PhD
Instituto Tecnológico de Sonora

ESPINOZA - VALENCIA, Francisco Javier. PhD
Instituto Pedagógico de Posgrado en Sonora

VÁZQUEZ - OLARRA, Glafira. PhD
Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

PELAYO - MACIEL, Jorge. PhD
Universidad de Guadalajara

GARCÍA - ROJAS, Jesús Alberto. PhD
Universidad de Puebla

CAMELO - AVEDOY, José Octavio. PhD
Universidad de Guadalajara

GAZCA - HERRERA, Luis Alejandro. PhD
Instituto de Administración Pública del Estado de Veracruz

LANDAZURI - AGUILERA, Yara. PhD
Universidad Autónoma de Nuevo León

TAPIA - MEJIA, Erik. PhD
El Colegio de Tlaxcala

Comité Arbitral

MANRÍQUEZ - CAMPOS, Irma. PhD
Instituto de Investigaciones Económicas – UNAM

MAGAÑA - MEDINA, Deneb Elí. PhD
Universidad del Mayab

QUIROZ - MUÑOZ, Enriqueta María. PhD
Colegio de México

VILLALBA - PADILLA, Fátima Irina. PhD
Instituto Politécnico Nacional

RASCÓN - DÓRAME, Luis Tomas. PhD
Instituto Pedagógico de Posgrado de Sonora

SÁNCHEZ - TRUJILLO, Magda Gabriela. PhD
Universidad de Celaya

ELIZUNDIA - CISNEROS, María Eugenia. PhD
Universidad Nacional Autónoma de México

FERNÁNDEZ - GARCÍA, Oscar. PhD
Instituto Politécnico Nacional

ARCOS - VEGA, José Luis. PhD
Universidad Iberoamericana

MORENO - ELIZALDE, María Leticia. PhD
Instituto Universitario Anglo Español

HERNÁNDEZ - LARIOS, Martha Susana. PhD
Universidad Cuauhtémoc

SALAMANCA - COTS, María Rosa. PhD
Universidad Nacional Autónoma de México

ÁVALOS - RODRÍGUEZ, María Liliana. PhD
Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

ELISEO - DANTÉS, Hortensia. PhD
Universidad Hispanoamericana Justo Sierra

FORNÉS - RIVERA, René Daniel. PhD
Instituto Tecnológico de Sonora

LEGORRETA - BARRANCOS, Leydi Elena. PhD
Instituto Humanista de Estudios Superiores

GONZALEZ - GARCIA, Guadalupe. PhD
Instituto de Estudios Superiores ISIMA

LÓPEZ - TORRES, María del Rosario. PhD
Universidad del Estado de Puebla

MALDONADO - SANCHEZ, Marisol. PhD
Universidad Autónoma de Tlaxcala

RIOS - VAZQUEZ, Nidia Josefina. PhD
Instituto Tecnológico de Sonora

SALAZAR - VÁZQUEZ - Fernando Adolfo. PhD
Instituto Universitario Internacional de Toluca

SÁNCHEZ - VÁZQUEZ, Elizabeth. PhD
Universidad ETAC

GALICIA - PALACIOS, Alexander. PhD
Instituto Politécnico Nacional

BUJARI - ALLI, Ali. PhD
Instituto Politécnico Nacional

GIRÓN, Alicia. PhD
Universidad Nacional Autónoma de México

COBOS - CAMPOS, Amalia Patricia. PhD
Universidad Autónoma de Chihuahua

CÓRDOVA - RANGEL, Arturo. PhD
Universidad Nacional Autónoma de México

PERALES - SALVADOR, Arturo. PhD
Universidad Autónoma de Chapingo

AZIZ - POSWAL, Bilal. PhD
Instituto Politécnico Nacional

CAMPOS - RANGEL, Cuauhtémoc Crisanto. PhD
Universidad Autónoma de Tlaxcala

MORÁN - CHIQUITO, Diana María. PhD
Universidad Autónoma Metropolitana

NOVELO - URDANIVIA, Federico Jesús. PhD
Universidad Autónoma Metropolitana

CRUZ - ARANDA, Fernando. PhD
Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey

ÁLVAREZ - ECHEVERRÍA, Francisco Antonio. PhD
Universidad Nacional Autónoma de México

GÓMEZ - CHIÑAS, Carlos. PhD
Instituto Politécnico Nacional

ORTIZ - ARANGO, Francisco. PhD
Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey

LINAREZ - PLACENCIA, Gildardo. PhD
Centro Universitario de Tijuana

HERNÁNDEZ, Carmen Guadalupe. PhD
Instituto Politécnico Nacional

VARGAS - SANCHEZ, Gustavo. PhD
Universidad Autónoma Metropolitana

GUILLEN - MONDRAGÓN, Irene Juana. PhD
Universidad Autónoma Metropolitana

CASTILLO - DIEGO, Teresa Ivonne. PhD
Universidad Autónoma de Tlaxcala

TREJO - GARCÍA, José Carlos. PhD
Instituto Politécnico Nacional

MANJARREZ - LÓPEZ, Juan Carlos. PhD
El Colegio de Tlaxcala

SANTILLÁN - NÚÑEZ, María Aída. PhD
Escuela Normal de Sinaloa

MARTÍNEZ - SÁNCHEZ, José Francisco. PhD
Instituto Politécnico Nacional

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

GARCÍA - ELIZALDE, Maribel. PhD
Universidad Nacional Autónoma de México

MARTÍNEZ - GARCÍA, Miguel Ángel. PhD
Instituto Politécnico Nacional

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

ESCALETA - CHÁVEZ, Milka Elena. PhD
Universidad Autónoma de San Luis Potosí

MARTÍNEZ - HERNÁNDEZ, Mizraim. PhD
Colegio Universitario de Distrito Federal

GAVIRA - DURÓN, Nora. PhD
Instituto Politécnico Nacional

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

CAMPOS - ALVAREZ, Rosa Elvira. PhD
Universidad Autónoma de Durango

CAPRARO - RODRÍGUEZ, Santiago Gabriel Manuel. PhD
Universidad Nacional Autónoma de México

ISLAS - RIVERA, Víctor Manuel. PhD
Instituto Politécnico Nacional

PÉREZ - RAMÍREZ, Rigoberto. PhD
Universidad Nacional Autónoma de México

RIVAS - CASTILLO, Jaime Roberto. PhD
Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social

PELÁEZ - PADILLA, Jorge. PhD
Universidad Nacional Autónoma de México

NIEVA - ROJAS Jefferson. PhD
Universidad Autónoma de Occidente

BURGOS - MATAMOROS, Mylai. PhD
Universidad Nacional Autónoma de México

OLIVO - ESTRADA, José Ramón. PhD
Instituto Pedagógico de Estudios de Posgrado

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

PEREZ - BRAVO, Julia. PhD
Escuela Libre de Ciencias Políticas y Administración Pública

GONZÁLEZ - HERRERA, Karina Concepción. PhD
El Colegio de Tlaxcala

REYNOSO - IBARRA, Omayra Yolanda. PhD
Instituto Tecnológico Superior de San Luis Potosí

PEREZ - VEYNA, Oscar. PhD
Universidad Juárez del Estado de Durango

QUIJANO - GARCIA, Román Alberto. PhD
Universidad Anáhuac Mayab

GARCÍA - VILLALOBOS, Alejandro Rodolfo. PhD
Universidad Cuauhtémoc

AHUMADA - TELLO, Eduardo. PhD
Universidad Iberoamericana del Noroeste

Cesión de Derechos

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

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

Declaración de Autoría

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

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

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

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

Detección de Plagio

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

Proceso de Arbitraje

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

Área del Conocimiento

Los trabajos deberán ser inéditos y referirse a temas de Sociología Contemporánea y a otros temas vinculados a las Ciencias Sociales.

Presentación del Contenido

En el primer artículo presentamos *Análisis del desempeño de las Instituciones Gubernamentales en la prestación de servicios públicos en Ciudad Obregón, Sonora*, por OCHOA-JAIME, Blanca Rosa, VALDEZ-PINEDA, Dina Ivonne, SANCHEZ-RODRIGUEZ, Jorge y OCHOA-JAIME, Ileana Judith, como segundo artículo presentamos *Análisis del perfil del visitante a atractivos culturales. Museo de las Momias de Guanajuato*, por MORALES, Betzabeth Dafne, MEJÍA-ROCHA, Mónica Isabel y ACOSTA-ROMERO, Erendira, con adscripción en la Universidad de Guanajuato, como tercer artículo presentamos *Perspectiva de los visitantes y turistas sobre el servicio y la calidad ofertada en Calvillo, Ags.*, por BALLÍN-DE LUNA, Verónica, MARTINEZ-PEREZCHICA, Ma. Guadalupe y DE LUNA-MIJANGOS, Maria De Los Ángeles, como cuarto artículo presentamos *Análisis de un modelo de Madurez Organizacional de procesos en el área de investigación*, por MENDOZA-RUIZ, Irving Ilhuicamina, ANTONIO-VIDAÑA, Paula Rosalinda, MARTINEZ-NAVARRETE, Daniel y BELLATO-GIL, Patricia Lyssett, con adscripción en la Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz.

Contenido

Artículo	Página
Análisis del desempeño de las Instituciones Gubernamentales en la prestación de servicios públicos en Ciudad Obregón, Sonora OCHOA-JAIME, Blanca Rosa, VALDEZ-PINEDA, Dina Ivonne, SANCHEZ-RODRIGUEZ, Jorge y OCHOA-JAIME, Ileana Judith	1-8
Análisis del perfil del visitante a atractivos culturales. Museo de las Momias de Guanajuato MORALES, Betzabeth Dafne, MEJÍA-ROCHA, Mónica Isabel y ACOSTA-ROMERO, Erendira <i>Universidad de Guanajuato</i>	9-19
Perspectiva de los visitantes y turistas sobre el servicio y la calidad ofertada en Calvillo, Ags. BALLÍN-DE LUNA, Verónica, MARTINEZ-PEREZCHICA, Ma. Guadalupe y DE LUNA-MIJANGOS, Maria De Los Ángeles	20-28
Análisis de un modelo de Madurez Organizacional de procesos en el área de investigación MENDOZA-RUIZ, Irving Ilhuicamina, ANTONIO-VIDAÑA, Paula Rosalinda, MARTINEZ-NAVARRETE, Daniel y BELLATO-GIL, Patricia Lyssett <i>Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz</i>	29-38

Análisis del desempeño de las Instituciones Gubernamentales en la prestación de servicios públicos en Ciudad Obregón, Sonora

Analysis of the performance of Government Institutions in the provision of public services in Ciudad Obregón, Sonora

OCHOA-JAIME, Blanca Rosa*†, VALDEZ-PINEDA, Dina Ivonne, SANCHEZ-RODRIGUEZ, Jorge y OCHOA-JAIME, Ileana Judith

ID 1^{er} Autor: Blanca Rosa, Ochoa-Jaime / ORC ID: 0000-0002-3387-632X, Researcher ID Thomson: S-6886-2018, CVU CONACYT ID: 688073

ID 1^{er} Coautor: Dina Ivonne, Valdez-Pineda / ORC ID: 0000-0001-8660-1787, Researcher ID Thomson: S-6895-2018, CVU CONACYT ID: 282771

ID 2^{do} Coautor: Jorge, Sanchez-Rodriguez

ID 3^{er} Coautor: Ileana Judith, Ochoa-Jaime

Recibido: 30 de Enero, 2018; Aceptado 02 de Marzo, 2018

Resumen

El Artículo 1° de la Ley que regula la prestación de servicios públicos municipales del estado de Sonora se menciona que tiene por objeto regular la prestación de dichos servicios y que los ayuntamientos de los municipios tendrán a su cargo la eficaz prestación de dichos servicio, los cuales deberán desarrollarse en forma organizada con el fin de satisfacer, en forma continua y uniforme, las necesidades de carácter colectivo en materia de dichos servicios, por lo que se plantea la pregunta: ¿Cuál es la percepción de los habitantes de Ciudad Obregón en cuanto a la solución que le dan los niveles de gobierno municipal, estatal y federal a los problemas relacionados con servicios públicos?, siendo su objetivo realizar un diagnóstico sobre la percepción de habitantes de Ciudad Obregón sobre la problemática relacionada con servicios públicos y el desempeño de las instituciones a nivel federal, estatal y municipal para la solución de dichos problemas por lo que se entrevistaron a 428 personas concluyéndose que existen problemas de inseguridad, vialidad, transporte público, alumbrado, alcantarillado y fugas de agua y ninguno de los tres niveles de gobiernos son eficientes en la solución de dichos problemas.

Servicios Públicos, Seguridad, Gobierno Municipal

Abstract

Article 1 of the Law that regulates the provision of municipal public services of the state of Sonora is mentioned as having the purpose of regulating the provision of said services and that the municipal councils of the municipalities will be in charge of the effective rendering of said services, which must be developed in an organized manner in order to satisfy, in a continuous and uniform manner, the needs of a collective nature in the matter of said services, for which reason the question arises: What is the perception of the inhabitants of Ciudad Obregón as regards to the solution that the levels of municipal, state and federal government give to the problems related to public services ?, being its objective to make a diagnosis about the perception of inhabitants of Ciudad Obregón about the problems related to public services and the performance of the institutions at the federal, state and municipal levels for the solution of these problems so that They interviewed 428 people concluding that there are problems of insecurity, roads, public transport, lighting, sewage and water leaks and none of the three levels of governments are efficient in solving these problems.

Public Services, Security, Municipal Governmen

Citación: OCHOA-JAIME, Blanca Rosa, VALDEZ-PINEDA, Dina Ivonne, SANCHEZ-RODRIGUEZ, Jorge y OCHOA-JAIME, Ileana Judith. Análisis del desempeño de las Instituciones Gubernamentales en la prestación de servicios públicos en Ciudad Obregón, Sonora. Revista de Sociología Contemporánea. 2018. 5-14: 1-8.

* Correspondencia al autor (Correo Electrónico: Blanca.ochoa@itson.edu.mx)

† Investigador contribuyendo como primer autor

Introducción

La Constitución Política Mexicana en su artículo 115 párrafo III menciona que los municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos relacionados con agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales; alumbrado público, limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; calles, parques y jardines y su equipamiento; así como lo relacionado con Seguridad pública, entre otras.

Por otro lado, el Artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Reformado mediante decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación [DOF] 29/01/2016), menciona que la seguridad pública es una función a cargo de la Federación, las entidades federativas y los Municipios, que comprende la prevención de los delitos; la investigación y persecución para hacerla efectiva, así como la sanción de las infracciones administrativas, en los términos de la ley.

El mismo artículo señala que las instituciones de seguridad pública serán de carácter civil, disciplinado y profesional. El Ministerio Público y las instituciones policiales de los tres órdenes de gobierno deberán coordinarse entre sí para cumplir los objetivos de la seguridad pública y conformarán el Sistema Nacional de Seguridad Pública.

En el estado de Sonora en el artículo 1° de las disposiciones generales del título primero de la Ley que regula la prestación de servicios públicos municipales menciona que la presente Ley es de interés público y de observancia obligatoria en el Estado de Sonora y tiene por objeto regular la prestación de los servicios de alumbrado público; limpia; mercados y centrales de abasto; panteones; calles; parque; jardines y campos deportivos; estacionamientos y rastros y que los ayuntamientos de los municipios tendrán a su cargo la eficaz prestación de dichos servicios públicos los cuales deberá desarrollarse en forma organizada con el fin de satisfacer, en forma continua y uniforme, las necesidades de carácter colectivo en materia de dichos servicios.

Refiere la misma Ley en su artículo 5° que los Ayuntamientos tomarán las medidas necesarias para que los servicios públicos se presten en igualdad de condiciones a todos los habitantes del municipio, así mismo dicha prestación deberá responder, cuantitativa y cualitativamente, a las necesidades de la comunidad.

Menciona la misma Ley que en la prestación de los servicios públicos se deberán observar las Constituciones Políticas de los Estados Unidos Mexicanos y del Estado Libre y Soberano de Sonora, la Ley Orgánica de Administración Municipal, la presente Ley y las Leyes de Desarrollo Urbano y Salud para el Estado de Sonora, así como, las disposiciones reglamentarias que se deriven de éstas y los demás ordenamientos jurídicos aplicables.

Justificación

En México se han realizado esfuerzos por documentar la innovación y la mejora de los servicios públicos. Entre otros se encuentra el “Premio al gobierno y gestión local”, que otorga reconocimientos a las buenas prácticas implementadas por gobiernos municipales; el “Premio nacional de calidad”, en el que participan organizaciones públicas de diversos niveles de gobierno.

No obstante, la mayoría de estos esfuerzos de mejora han sido realizados desde un enfoque de los productores de los bienes y servicios gubernamentales y no desde la perspectiva de la satisfacción del usuario final, que es el ciudadano.

Por ello, como parte de los programas de mejora administrativa que se han implementado en los diversos niveles de gobierno, hoy en día es común la práctica de aplicar encuestas de satisfacción del usuario.

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) como organismo autónomo coordina los trabajos del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica el cual plantea la producción de información en materia de gobierno. De ahí que la Junta de Gobierno del INEGI toma la iniciativa de crear el Subsistema Nacional de Información de Gobierno, Seguridad Pública e Impartición de Justicia.

En el marco de dicho subsistema, se han realizado importantes proyectos, como la Encuesta Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Justicia Municipal y la Encuesta Nacional de Gobierno, Poder Ejecutivo Estatal que han permitido obtener información sobre la gestión y el desempeño de estos niveles de gobierno.

La primera encuesta que se realizó en México para generar información de la gestión y el desempeño gubernamental a partir de la opinión y experiencia de la ciudadanía con los trámites y servicios públicos fue en el año de 2011, con el nombre de Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG). La ENCIG 2013 actualiza la información recabada en el levantamiento anterior. Finalmente, se presenta la ENCIG 2015, que además de reformar los contenidos sobre trámites de servicios básicos y sobre servicios públicos bajo demanda (como los educativos y de salud), incorpora por primera vez preguntas específicas sobre transporte público y se incluyó una nueva sección sobre Gobierno Electrónico y busca generar información de la percepción de los ciudadanos sobre el desempeño gubernamental, de la cual se espera que sirva para crear políticas públicas que beneficien a los gobernados.

Problema

Vázquez (2017), consultor en seguridad ciudadana y articulista de animal político, en su artículo Seguridad en México: 10 años después, menciona que de acuerdo con la Encuesta Nacional de Victimización y percepción sobre seguridad pública (ENVIPE, 2016) la inseguridad continúa siendo el problema que más preocupa a los mexicanos, siendo más de 20 mil personas las que han sido asesinadas.

Refiere que son 21.2 millones de mexicanos en promedio en los últimos seis años las víctimas de delitos y el sentimiento de inseguridad que invade al 70 % de los ciudadanos. De la misma manera el “50 % de la gente sigue desconfiando de la policía, el ministerio público y los jueces

En ciudad Obregón, Sonora actualmente se vive un clima de inseguridad derivado de los problemas ocasionados por la lucha de los carteles del narcotráfico.

Aunado a eso existe mucho descontento con los servicios públicos que se ofrecen en la ciudad, por lo que se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la percepción de los habitantes de Ciudad Obregón en cuanto a la solución que le dan los niveles de gobierno municipal, estatal y federal a los problemas relacionados con servicios públicos.

Objetivo

Realizar un diagnóstico sobre la Percepción de hombres y mujeres de Ciudad Obregón sobre la problemática relacionada con servicios públicos y el desempeño de las instituciones a nivel federal, estatal y municipal para la solución de dichos problemas.

Marco Teórico

Los servicios públicos tienen diversos criterios de clasificación, la más general se refiere a los servicios propiamente dichos y que revisten el carácter de obligatorios. Los servicios públicos pueden clasificarse en cuatro categorías (Serra, 2002): a) Servicios públicos federales, b) Servicios públicos de las Entidades Federativas, c) Servicios públicos municipales y d) Servicios públicos internacionales.

En México en el artículo 115, Fracción III, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se hace mención de los servicios públicos municipales. El cual dicta de la siguiente manera: Los Municipios con el concurso de los estados, cuando así fuere necesario y lo establezcan las leyes locales, tendrán a su cargo los siguientes servicios públicos:

1. Agua potable, Alcantarillado, Saneamiento y Aguas residuales, 2. Alumbrado público, 3. Limpia y disposición de desechos Mercados y centrales de abasto, 4. Panteones, 5. Rastro, 6. Calles, parques, jardines, áreas verdes y recreativas, 7. Seguridad pública y tránsito, 8. Embellecimiento y conservación de los poblados, centros urbanos y obras de interés social, 9. Asistencia social en el ámbito de su competencia, y 10. De empleo.

Cada estado y municipio tiene la normatividad respectiva, para la operación de dichos servicios públicos, tal y como lo indica la Constitución.

En México se realiza La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017., cuyo objetivo es recabar información sobre las experiencias y la percepción de la población con trámites y servicios públicos que proporcionan los diferentes niveles de gobierno, incluyendo servicios de seguridad pública y justicia, que aporten los elementos para la toma de decisiones de política pública, por lo que se pretende obtener información que permita generar estimaciones con representatividad a nivel nacional y estatal sobre las experiencias, percepciones y evaluación de la población de 18 años y más en ciudades de 100 mil habitantes y más sobre los trámites y servicios que proporcionaron los diferentes ámbitos de gobierno durante 2017. Además se busca generar estimaciones sobre la prevalencia de víctimas de actos de corrupción y la incidencia de los mismos cometidos en la realización de trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contacto con las autoridades. En sus objetivos específicos se busca medir la satisfacción de los usuarios de servicios públicos básicos así como captar información sobre las características de dichos servicios, por otro lado es generar estimaciones sobre la confianza que se tiene en las instituciones gubernamentales entre otros. En la aplicación de dicha encuesta durante el 2017 los resultados obtenidos en el estado de sonora se muestran a continuación:

El 98.3% refirió que el servicio de Agua Potable proviene de una red pública, el 90.6% menciona que el drenaje y alcantarillado está conectado a su vivienda de tal manera que los desechos se descargan adecuadamente; por otra parte solo el 36% refirió que el alumbrado público ilumina adecuadamente, solo el 26% mencionan que los parques y jardines en su ciudad son seguros.

El 29% refiere que la policía contribuye a generar sensación de seguridad y el 49% menciona que la policía tiene disposición para ayudarles en casos de problemas.

Metodología de Investigación

Esta investigación posee un alcance descriptivo con un diseño no experimental ya que no se manipulo ninguna de las variables planteadas de acuerdo a lo establecido por Hernández, Fernández, y Baptista (2010).

La información fue recolectada, a través de una encuesta en línea, en un solo momento, pero el instrumento se aplicó de manera mensual en Ciudad Obregón, Sonora durante los meses de marzo, abril y mayo del 2018. Dicho instrumento conjunta variables de la ENCO y ENSU, por lo cual la investigación es considera de tipo cuantitativa.

Se centra en medir la percepción de los habitantes de la ciudad en dos dimensiones principalmente, la seguridad y el desempeño de las instituciones Federales, Estatales y Municipales para garantizar la seguridad y resolver la problemática relacionada con los servicios públicos. La Tabla 1 muestra la descripción de las variables utilizadas para medir la dimensión de seguridad, y la descripción de las variables utilizadas para medir el desempeño de las instituciones de dicha seguridad (ENSU, 2017; ENCO, 2017).

Se estudió a los habitantes Ciudad Obregón Sonora, en México, considerando una muestra no probabilística y a conveniencia de 428 personas, las cuales decidieron contestar la encuesta y cumplían con las características de ser mayores de edad y habitar en la Ciudad objeto de estudio.

Se adaptó un instrumento para medir la percepción acerca de la seguridad y la situación económica de la ciudad, dicho instrumento consta de 80 reactivos, las cuales miden aspectos generales del encuestador y los encuestados, como dirección, correo electrónico, sexo, edad, ocupación, entre otras, y aspectos de su percepción en relación a la situación económica, seguridad de su ciudad, servicios públicos existentes así como la problemática y la efectividad del desempeño de los distintos niveles de gobierno para solucionar problemas.

Para medir el desempeño y efectividad de los diferentes niveles de gobierno para resolver los distintos problemas que se presentan en la Ciudad, se utilizaron diferentes indicadores, Las variables descritas sirven para medir el Desempeño de las instituciones de gobierno para resolver los diferentes problemas que enfrenta la Ciudad; cada variable tiene una serie de preguntas las cuales se describen en la tabla 1

Variables	Pregunta
Capacidad para solucionar problemas	<p>En su opinión, hoy en día su Ciudad enfrenta los siguientes problemas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fallas y fugas en el suministro de agua potable. 2. Deficiencias en la red pública de drenaje 3. Coladeras tapadas por acumulación de desechos. 4. Falta de tratamiento de aguas residuales. 5. Alumbrado público insuficiente. 6. Ineficiencia en el servicio de limpia y recolección de basura. 7. Calles y avenidas con embotellamientos frecuentes. 8. Baches en calles y avenidas. 9. Parques y jardines descuidados 10. Delincuencia (robos, extorsiones, secuestros, fraudes, etc. 11. Servicio de transporte público deficiente.
Desempeño del Gobierno	<p>Que tan efectivo para resolver los problemas ha sido:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Gobierno Municipal. 2. El Gobierno Estatal. 3. El Gobierno Federal.

Tabla 1 Variables de desempeño y efectividad

Resultados

Se encuestaron a 428 personas mayores de edad en Ciudad Obregón donde cada persona representaba un hogar. El 38% de dichos jefes de familia son hombres y el 62% mujeres.

El 52% de las mujeres y el 51% de los hombres les preocupan más la situación económica que la inseguridad (gráfica 1)



Gráfica 1 ¿Qué les preocupa más?

Fuente: Propia, 2018

Al cuestionamiento de cómo se sienten en su ciudad en términos de delincuencia, arriba del 88% se sienten inseguros por la ola de violencia que se vive actualmente en la ciudad. (Gráfica 2)



Gráfica 2 Cómo se siente en su ciudad en términos de delincuencia

Fuente: Propia, 2018

Con respecto a su situación económica con respecto al año pasado el 46% de los hombres refieren que su situación económica permanece igual y un 24% refieren que esta mejor. Por otro lado el 40% de las mujeres mencionan que siguen igual que el año pasado y solo el 27% hacen referencia a que ha mejorado. (Gráfica 3)



Gráfica 3 Avance de su Situación económica?

Fuente: Propia, 2018

Las preguntas relacionadas con los servicios públicos relacionados con agua y alcantarillado ofrecidos en su ciudad el 65% de los hombres refieren los problemas de drenaje seguido de coladeras tapada así como fallas fugas de agua. El 56% de las mujeres refieren que el principal problema tiene que ver con problemas de drenaje, fallas y fugas de agua y tratamiento de aguas residuales. (Gráfica 4)



Gráfica 4 Agua, drenaje y alcantarillado

Fuente: Propia, 2018

El principal problema que refieren tanto hombres y mujeres está relacionado con la inseguridad que se vive hoy en día en la ciudad producto de la delincuencia, robos, asaltos y asesinatos. Por otro lado con un porcentaje del 88% refieren los problemas relacionados con la vialidad ya que las calles de la ciudad están destrozadas por los baches. (Gráfica 5)



Gráfica 5 Vialidad y seguridad
Fuente: Propia, 2018

Con respecto al transporte público el 84% menciona que es ineficiente, el 82% opinan que los parques y jardines están descuidados y un 80% opina que existen problemas con el alumbrado público. (Gráfica 6)



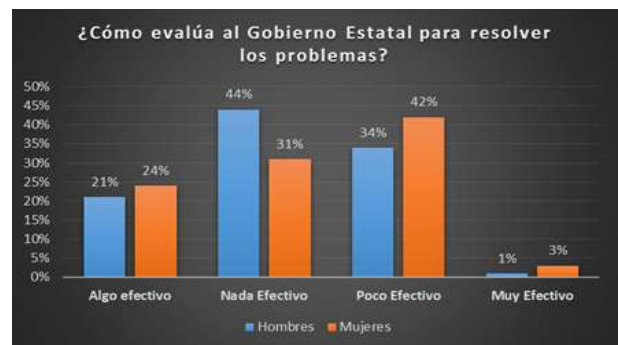
Gráfica 6 Transporte, alumbrado y áreas recreativas
Fuente: Propia, 2018

El 75% de los hombres y 81% de las mujeres opinan que el gobierno municipal ha sido nada o poco efectivo para resolver los problemas de seguridad, vialidad, transporte público, agua y drenaje que enfrenta su ciudad. (Gráfica 7)



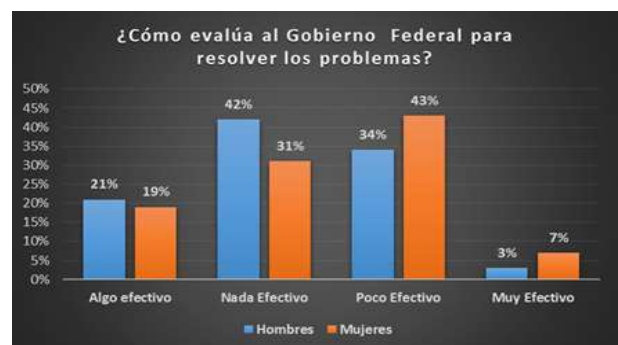
Gráfica 7 Evaluación al Gobierno Municipal
Fuente: Propia, 2018

El 75% de los encuestados opinan que el gobierno estatal ha sido poco o nada efectivo en la resolución de problemas relacionados con servicios públicos y seguridad (Gráfica 8)



Gráfica 8 Evaluación al Gobierno Estatal
Fuente: Propia, 2018

El 76% de los encuestados opinan que el gobierno federal ha sido poco o nada efectivo en la solución de problemas (Gráfica 9)



Gráfica 9 Evaluación al Gobierno Federal
Fuente: Propia, 2018

Conclusiones

El objetivo de la presente investigación fue realizar un diagnóstico sobre la Percepción de hombres y mujeres de Ciudad Obregón sobre la problemática relacionada con servicios públicos y el desempeño de las instituciones a nivel federal, estatal y municipal para la solución de dichos problemas.

Por lo que se encuestaron a 428 personas mayores de edad en Ciudad Obregón donde cada persona representaba un hogar. El 38% de dichos jefes de familia son hombres y el 62% mujeres, presentándose los siguientes resultados en cuanto al diagnóstico de la problemática de los servicios públicos:

- Al 52% de la población les preocupa más la situación económica mencionando que se no ha mejorado con respecto al año pasado.
- El 89% se siente inseguro por la ola de violencia por la que atraviesa la ciudad desde hace varios años, relacionado con el narcotráfico lo que ha derivado en asesinatos, asaltos y secuestros, por lo que hace muy inseguro transitar por calles, parques y jardines.
- El 84% tienen quejas con el servicio público de transporte por el mal servicio prestado derivado de unidades sin aire y en mal estado.
- El 88% tiene quejas de las calles destrozadas, baches y semáforos no sincronizados que hacen que el tránsito sea lento.
- El 80% refiere que el alumbrado público es ineficiente.
- Con respecto a la evaluación que se hace a la solución de problemas por parte del gobierno Municipal, Estatal y Federal se concluye lo siguiente:
- En promedio arriba del 75% mencionan que el gobierno Municipal, Estatal y Federal han sido algo o nada efectivos en la solución de problemas.

Se concluye que en Ciudad Obregón, Sonora existe una deficiente prestación de servicios públicos y los gobiernos a los tres niveles están haciendo muy poco para solucionar dichos problemas por lo cual es prioritario tener datos concretos para que en base a ellos se busquen alternativas de solución a dicha problemática.

Referencias

Artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, versión actualizada disponible en <http://www.cddhcu.gob.mx/leyinfo/> (consulta: 23 marzo 2018).

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de febrero de 2017. Párrafo reformado el 29 de enero de 2016. http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_240217.pdf (Consulta: el 14 de abril de 2018).

Diario Oficial de la Federación. Programa Nacional de Procuración de Justicia 2013-2018 (DOF 16/12/2013) Publicado en: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5326462&fecha=16/12/2013. (consulta: 12 de abril 2018).

Evaluación del desempeño. FASSA 2016 <http://hacienda.sonora.gob.mx/media/2495/informe-final-fassa-sonora-2016.pdf> [Consulta: 20-06-2018].

Encuesta Nacional sobre Confianza del Consumidor. (2017) Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) [en línea] <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/enco/> [Consulta: 17-09-2017].

Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana. (2017), Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) [en línea] <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/ensu/> [Consulta: 17-09-2017]

Gonzalez, J. (2016) La seguridad pública en México. Biblioteca jurídica virtual del Instituto de investigaciones Jurídicas de la UNAM. Retomado de: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/419/12.pdf> / (consulta: 25 marzo 2018).

Hernández, Fernández y Batista (2010). Metodología de la Investigación. 6^o edición. Mc Graw Hill-Education.

Instituto Nacional de Economía, Geografía e Informática [INEGI] (2017) Encuesta a policías. Publicado en http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2017/agentes2017_Nal.pdf. (consulta: 18 abril 2018).

Instituto Nacional de Economía, Geografía e Informática [INEGI] (2017). Comunicado de prensa un, 269/17 del 26 de julio de 2017. Publicado en: http://www.diputados.gob.mx/smedia/biblio/usieg/comunicados/seg_pub_jus-1.pdf. (consulta: 18 abril 2018).

Instituto Nacional de Economía, Geografía e Informática [INEGI] (2016). Encuesta Nacional de Victimización y percepción sobre seguridad pública (ENVIPE, 2016). Publicado en <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/envipe/2017/>. (consulta: 18 abril 2018).

Instituto Nacional de Economía, Geografía e Informática [INEGI] (2017), comunicado de prensa Num. 269/17 del 26 de Junio 2017. Publicado en: http://www.diputados.gob.mx/se dia/biblio/usieg/comunicados/seg_pub_jus-1.pdf (Consulta: 25 Marzo 2018)

Instituto Nacional de Economía, Geografía e Informática [INEGI] (2017). Encuesta Nacional de Calidad e impacto gubernamental (ENCIG) 2017. Publicado en: http://www.beta.inegi.org.mx/contenidos/salade prensa/boletines/2018/EstSegPub/encig2018_03.pdf. (consulta: 18 de abril 2018).

Ochoa, B. Valdez, D. Ochoa, I. Sánchez, J. (2018) Percepción sobre Situación Económica y Seguridad de los hogares de alumnos del Instituto Tecnológico de Sonora de Ciudad Obregón, Sonora. V Coloquio Nacional de Genero y II Internacional de Género. Instituto Tecnológico de Sonora. México, pp 226-237.

Observatorio Sonora. Publicado en: <http://www.observatoriosonoraporlaseguridad.org/documentos-descarga/>. (consulta: 18 de abril 2018).

Plan estatal de Desarrollo. Sonora trabaja. publicado en: <https://prosoft.economia.gob.mx/organismos/docop/ESTRATEGIAS%20OOP%20SONORA%202016.pdf> (consulta: 17 de mayo 2018)

Radiografía Sonora. Publicado en: <https://www.elsoldeleon.com.mx/radiografia/sonora> (consulta: 17 de abril 2018)

Vazquez G. (2017). Seguridad en México: diez años después. Publicado en Animal Político. en: <https://www.animalpolitico.com/blogueros-blog-invitado/2017/06/13/seguridad-mexico-10-anos-despues/>. (consulta: 14 de marzo 2018)

Análisis del perfil del visitante a atractivos culturales. Museo de las Momias de Guanajuato

Analysis of the profile of the visitor to cultural attractions. Museum of the Mummies of Guanajuato

MORALES, Betzabeth Dafne*†, MEJÍA-ROCHA, Mónica Isabel y ACOSTA-ROMERO, Erendira

Universidad de Guanajuato. Departamento de Gestión y Dirección de Empresas, División de Ciencias Económico Administrativas. Fraccionamiento 1, Colonia El Establo s/n C.P.36250

ID 1^{er} Autor: *Betzabeth, Dafne-Morales* / ORC ID: 0000-0003-3893-256X, Researcher ID Thomson: S-7808-2018, CVU CONACYT ID: 748748

ID 1^{er} Coautor: *Mónica Isabel, Mejí- Rocha* / ORC ID: 0000-0003-01497445, CVU CONACYT ID: 609586

ID 2^{do} Coautor: *Erendira, Acosta-Romero*

Recibido: 20 de Enero, 2018; Aceptado 29 de Marzo, 2018

Resumen

En la presente investigación se presenta un estudio del perfil del visitante al Museo de las Momias del Estado de Guanajuato, el cual representa un ícono turístico de la ciudad capital y recibe una gran cantidad de visitantes, siendo el principal museo del Estado y el tercero en importancia a nivel nacional. El objetivo general fue analizar el perfil del visitante, ya sean residentes o turistas, nacionales o extranjeros. Se utilizó una metodología cuantitativa aplicando una encuesta a 400 visitantes. Se obtuvo como resultado que la mayoría se encuentran en una edad entre 18 y 25 años, en cuanto a la ocupación, el mayor porcentaje son estudiantes. La mayor parte de los visitantes son turistas estatales, seguidos de nacionales e internacionales. Se debe enfocar una estrategia de promoción que refuerce la imagen del museo en otros Estados y países.

Museos, Visitantes, Guanajuato

Abstract

In the present investigation a study of the profile of the visitor to the Museum of the Mummies of the State of Guanajuato is presented, which represents a tourist icon of the capital city and receives a great amount of visitors, being the main museum of the State and the third one in importance at the national level. The general objective was to analyze the profile of the visitor, whether residents or tourists, national or foreign. A quantitative methodology was used, applying a survey to 400 visitors. It was obtained as a result that the majority are in an age between 18 and 25 years, in terms of occupation, the highest percentage are students. Most of the visitors are state tourists, followed by national and international visitors. A promotion strategy that reinforces the image of the museum in other States and countries must be focused.

Museums, Visitors, Guanajuato

Citación: MORALES, Betzabeth Dafne, MEJÍA-ROCHA, Mónica Isabel y ACOSTA-ROMERO, Erendira. Análisis del perfil del visitante a atractivos culturales. Museo de las Momias de Guanajuato. Revista de Sociología Contemporánea. 2018. 5-14: 9-19.

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

† Investigador contribuyendo como primer autor

Introducción

El turismo es un fenómeno complejo que ha sido estudiado desde diferentes enfoques como el geográfico, antropológico, sociológico, histórico, económico, administrativo, de sistemas, institucional y/o interdisciplinario. El Turismo forma parte importante del sistema económico actual con efectos multidimensionales, lo cual hace difícil tener una única definición.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) (2007) considera al turismo como “*un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales*”.

La curiosidad del hombre por conocer el mundo ha sido tan grande que los viajes han movilizado a gran parte de la población mundial. Desde tiempos antiguos los seres humanos han salido de su lugar de origen en busca de lo “desconocido”, de algo “nuevo”, aunque no pudieron ser más los que viajaron por placer que los que lo hicieron por necesidad.

El turista siempre se ha sentido interesado por los lugares con atractivos:

“Así como los turistas de la antigüedad viajaron para contemplar estas maravillas (maravillas del mundo antiguo), los turistas modernos viajan para ver maravillas naturales como [...] los océanos, los Grandes Lagos y las maravillas construidas por el ser humano como las grandes ciudades, museos, presas y monumentos” (McIntosh et al, 2008:55).

En cada etapa de la historia humana ha existido una motivación para viajar y con esta un fin que se desea lograr. Las necesidades de los viajeros y la disponibilidad de los servicios en los destinos, han cambiado con el paso del tiempo, desarrollando así, diferentes tipos de turismo debido a los intereses diversos de los visitantes.

Es evidente la relevancia de esta actividad dentro del sistema económico de cualquier región que la practique.

El estudio del turismo genera conocimiento necesario para continuar con la gestión del mismo, propiciando su adecuado crecimiento y desarrollo que genere un ganar – ganar, entre los empresarios, los turistas y las comunidades receptoras, es decir, buscar siempre la sustentabilidad del mismo.

Es por ello, que en la presente investigación, se realiza un análisis del perfil de usuarios de uno de los recursos turísticos con mayor afluencia: los museos. El turismo cultural, día a día se nutre de diversas opciones en todo el mundo, y tiene mayores expectativas cada vez que visita un nuevo atractivo, es así, que resulta relevante realizar estudios que se relacionen con las características de los actuales visitantes, para de esta forma generar estrategias que permitan, por un lado, provocar la lealtad de los mismos y por otro atraer a nuevos clientes. Específicamente, se analiza el perfil del visitante al Museo de las Momias, el museo más importante del Estado de Guanajuato, y de los más visitados a nivel nacional.

En este artículo encontrará un análisis detallado del contexto, involucrando aspectos como el turismo, la cultura y los museos, así como una revisión de la literatura de diversos estudios previos realizados en este ámbito, y que permite generar una proactiva discusión sobre los distintos resultados que se producen, en las diferentes características de cada investigación.

Seguido a ello, encontrará el planteamiento del problema, con la justificación del estudio y su objetivo general. De igual forma, se explica la metodología utilizada para realizar el análisis del perfil del visitante al Museo de las Momias, para finalizar con los resultados más importantes de la investigación y sus conclusiones.

Contexto de la Investigación

Turismo cultural y su impacto socioeconómico

De acuerdo con Hughes (citado en Cetin et al, 2011) los turistas culturales resultan atractivos para los destinos, porque se sabe que ellos (o la mayoría) son más educados y respetuosos con la cultura local y los recursos naturales.

Además, son sensibles a la cultura y huyen de los destinos masificados y/o que ofrecen poca calidad en la oferta turística, también se caracterizan por el motivo de su viaje, el cual se basa principalmente en la búsqueda de la satisfacción de una demanda cultural, a diferencia de los otros turistas que llegan a algún patrimonio de manera incidental. El turista cultural que asiste a museos, por lo general aprovecha todo su entorno y no solo la exhibición, organizan su propio tiempo por lo que decide a donde y como entrar, asimismo, está dispuesto a pagar por una entrada, busca servicios museales adicionales por lo que están preparados para encontrarse con sorpresas. El museo para los turistas culturales es una oportunidad de aprender en un espacio reducido, en un tiempo corto y a través de diferentes lenguajes (Rico, 2008).

Atractivos y turismo en el territorio de Guanajuato

El Estado de Guanajuato se sitúa en el centro de México, con una extensión de 30,607 km² y una población de 5, 853,677 habitantes (INEGI, 2015). Es uno de los destinos más visitados del país, por lo que ocupa el sexto lugar a nivel nacional desde el año 2016, estimando un total de 4,727,198 llegadas de turistas. Como se observa en la Figura 1, Guanajuato es solamente superado por 5 Estados, 4 de los cuales cuentan con un perfil distinto (sol y playa): Quintana Roo, Jalisco, Guerrero y Veracruz, y por otro destino cultural importante, la Ciudad de México, que ocupa el segundo lugar de los Estados más visitados, que además cuenta con la mayor cantidad de museos en el país.



Figura 1 Estados más visitados en México
Fuente: Perfil del Estado de Guanajuato 2016. GEG/SECTUR.

Guanajuato capital como sede de patrimonios y cultura

El patrimonio y el turismo están relacionados con las ciudades patrimonio, debido a su contenido histórico, imagen urbana, manifestaciones culturales y otras variables que lo vuelven un atractivo turístico. El patrimonio cultural es un elemento de bienestar que permite el enriquecimiento social y cultural, además del desarrollo económico (Aboytes, 2014) siempre y cuando se gestione adecuadamente.

Revisión de la literatura

Museos

Gamboa (2000) menciona la evolución de los museos y la importancia del primer museo conocido en la historia creado por Filadelfo en Alejandría, quien abrió sus puertas a sabios y filósofos. En Grecia, también hubo lugares para el resguardo del conocimiento humano, donde las obras de arte se resguardaban principalmente en templos. Al igual que en Roma, donde además lo hicieron en jardines, baños y teatros, conservando principalmente cuadros y estatuas. Durante la Edad Media las iglesias se convirtieron en museo al contener manuscritos, joyas y reliquias de santos. En el Renacimiento los museos cambian hacia un fin más científico, donde se creó el primero museo moderno entre 1560 y 1576.

Para la burguesía del siglo XVI y XVII formar colecciones importantes se vuelve una actividad de la clase pudiente, y a los museos se les consideraba lugares exclusivos y elitistas, eran instituciones en donde solamente la clase alta de turistas y estudiantes principalmente en Francia podían visitar (Bourdieu, 2010; visto en Feo, 2011), que al pasar las colecciones a las instituciones públicas los museos también adquieren un carácter público.

Los museos, las bibliotecas y los archivos contienen trabajo realizado por el hombre durante toda su historia por ello su valor universal.

Los visitantes a los museos desean tener experiencias positivas en el atractivo, por ello es importante que los museos puedan ofrecer experiencias positivas para que se elija visitar un museo y no otro atractivo turístico.

Los museos pueden atraer a turistas independientes interesados en aprender, quienes muchas veces están formados en el tema y tienen cierta apreciación sobre lo que se va a observar (De la Torre & Palacios, 2016).

Motivaciones de los turistas

Como parte de la oferta turística y cultural de los destinos, los museos deben generar un motivo para que el turista cultural elija visitar un museo y no otro atractivo (Cetin et al, 2011), estos deben realizar un esfuerzo para darse a conocer, para influir en la actitud, en los conocimientos y en la valoración del visitante hacia el patrimonio.

Para Jansen – Verbeke (1997, visto en Prat & Cánoves, 2017) existen tres tipos de turistas culturales dependiendo del motivo de su viaje, los que están motivados, inspirados y atraídos:

Turistas de motivación cultural	Turistas de inspiración cultural	Turistas tangencialmente atraídos por la cultura
Eligen el destino de acuerdo a la oferta.	Eligen el destino teniendo en cuenta la reputación cultural.	Eligen el destino por otras razones.

Tabla 1 Motivaciones del turista cultural

Fuente: Elaboración propia con información de Jansen - Verbeke

Resulta importante destacar que las motivaciones de un turista se pueden originar desde lo personal, desde una necesidad individual, desde las expectativas propias y de las experiencias pasadas (Shi & Chen, 2008; visto en De Sevilha et al 2016).

Walls (2009, visto en Cetin et al, 2011) menciona que las experiencias son personales y excepcionales, en donde se ven involucradas la participación, la percepción, la emoción y el recuerdo.

A continuación, se alude un caso de estudio en donde conocer las motivaciones de los visitantes fue de suma importancia para los investigadores, lo que les permitiría entender la asistencia de los visitantes en diferentes épocas del año, tomando en cuenta la función de la naturaleza de los museos de España.

Prat y Cánoves (2017) realizaron un análisis de las motivaciones en la elección de un destino cultural-religioso como es el caso del Museo de la Historia de los Judíos en Girona, España. El museo es un elemento importante para la preservación y difusión de las comunidades judías de Cataluña, tanto de la Girona judía como de la forma de vida de la comunidad de Catalunya medieval.

El Museo de la Historia de los Judíos es una institución apoyada por distintos organismos, como por el Patronato Call de Girona, la Diputación de Girona y la Generalitat de Catalunya, entre otros patrocinadores públicos y privados constituidos por el objetivo de recuperar la herencia judía gerundense y rehabilitar la imagen urbana del barrio judío Call, además de promocionar la judería.

La investigación realizada por Prat y Cánoves tuvo la finalidad de conocer las motivaciones previas de los visitantes para elegir el Museo de los Judíos, además de los motivos culturales y de ocio que contribuyeron a la elección del sitio.

Por otra parte, se interesaron en conocer el grado de satisfacción de la visita al museo y en el interés de los visitantes por repetir la experiencia.

Para conocer cuál fue la motivación y el grado de satisfacción de la visita, realizaron encuestas personales mediante un cuestionario cerrado a 62 visitantes al salir del museo, durante los dos últimos fines de semana de octubre y la primera semana de noviembre de 2015. El cuestionario lo realizaron siguiendo a Cordente et al (2011), donde las motivaciones de los visitantes se ven influenciadas por distintos aspectos, entre ellos culturales, de ocio y de movilidad.

El cuestionario que realizaron consistió de 10 preguntas cerradas, las cuales fueron valoradas de 1 a 5, tomando el 1 como “muy poco” y aumentado el valor hasta 5 como “completamente”. Las siete primeras preguntas de la encuesta les permitió conocer las motivaciones de los visitantes, el resto de las preguntas estuvieron dirigida para conocer el grado de satisfacción de la visita.

La relación de preguntas fue la siguiente: 1. Conocer la forma de vida de la comunidad judía de Girona en la época medieval. 2. Conocer más el arte judío. 3. Conocer más la religión judía. 4. Conocer en general la cultura judía. 5. Aprovechar la visita a Girona. 6. Pasar el rato. 7. Profundizar en el conocimiento del barrio judío Girona. 8. Grado de satisfacción obtenido en la visita. 9. Interés en promocionar esta visita. 10. Interés en repetir la visita.

Para la elección de los encuestados, los investigadores tomaron diversos parámetros como el lugar de procedencia, edad, forma de visita y tipo de billete de entrada. Al principio contactaron a 92 visitantes de los cuales eligieron solo a 62 quienes cumplían con el perfil.

Durante el año 2014 recibieron 131,534 visitantes lo que representa un 43,17% más que durante el año anterior, durante los últimos 7 años se ha detectado que el segundo trimestre ha sido el más visitado a causa de diversas festividades como la Semana de las Flores, el Día Internacional de los Museos, y la Noche Europea de los museos (todas en mayo) se abren gratuitamente las puertas al museo, así como cada primer domingo del mes.

En el análisis de los resultados realizaron el cruce de distintas variables, seleccionando a los visitantes según el lugar de procedencia, el grupo de edad, el tipo de entrada al museo y según el tipo de visita turística al museo. Con lo anterior concluyeron que el mayor grupo de edad de los asistentes al museo fue de 41-65 años, lo que equivale a 35 personas. Con respecto al lugar de procedencia de los visitantes al museo, detectaron de Catalunya el 41.71%, el 14.59% de Israel y el 5.51% del resto de España, el 5% de Estados Unidos y el 3.76% de Francia. Los visitantes individuales representaron el 80% y los que asistieron en grupo el 13%.

Como parte del análisis de la motivación y el grado de la satisfacción de los visitantes al museo de Girona, precisaron que valoran más el conocimiento sobre la cultura judía de Girona y de la forma de vida de la comunidad judía de la Girona medieval que las menos valoradas que fueron pasar el rato y aprovechar la visita a Girona.

La motivación fue mayoritariamente cultural valorada con 3.68 sobre 5, aunque también mencionaron la parte religiosa de la visita (2.02), las menos mencionadas fueron por ocio y recreación (1.32). Encontraron alta motivación por el aspecto cultural que se relaciona con las expectativas de profundizar en el conocimiento de una cultura minoritaria.

Derivado de la satisfacción obtenida de la visita de acuerdo al lugar de procedencia señalaron que los visitantes de Catalunya son quienes consideraron mayor satisfacción (3.89), y los del Resto de España tienen mayor interés en repetir la visita (3.0). Según el tipo de visita turística al museo, el mayor grado de satisfacción de la visita fue de quienes asistieron al museo de forma grupal (3.89), ellos mismos son quienes más recomendaron la visita al museo (3.33) y quienes demostraron mayor interés en regresar (3.22).

Concluyen que no existe una diferencia significativa del nivel de satisfacción según el lugar de procedencia de los visitantes quienes consideran primordial el factor cultural por encima de los demás, la satisfacción de los usuarios resultó ser alta lo que seguramente motivará la repetición en la visita.

Existe una correlación entre el grado de satisfacción de la visita y la promoción e interés en repetir la experiencia, hay diferencias significativas entre las expectativas previas y el grado de satisfacción, finalmente la imagen del destino ayuda a su promoción turística.

Planteamiento del problema

Justificación

Como ya se ha mencionado, el Museo de las Momias de Guanajuato es único en su tipo y es un ícono de Guanajuato, de modo que los visitantes que llegan a la ciudad se sienten muy atraídos por conocerlo y en otros casos, el museo es un motivo de viaje hacia el destino.

Se sabe que el costo de acceso al museo es variado y depende de las características del visitante el que aplique un determinado precio, por ejemplo:

Tipo de entrada	Costo
Adultos	\$60
Estudiantes y maestros	\$40
Adultos mayores de 60 años. Residentes de Guanajuato. Promotores de visita.	\$19
Niños con estatura mayor a 1.20 mts.	\$40
Niños con estatura menor a 1.20 mts. Personas con capacidades diferentes.	Gratis

Tabla 2 Costos de acceso al Museo de las Momias.
Fuente: *Elaboración propia, con información de la página web del Museo de las Momias de Guanajuato (2018)*

El museo no cuenta con un instrumento que le permita medir el nivel de satisfacción de los visitantes, y aunque si cuenta con un buzón de sugerencias en el que es posible hacer comentarios, no es suficiente, ya que no permite conocer la opinión de la mayoría de los visitantes. Por esta razón, no se sabe con seguridad que es lo que más les gusta o disgusta a los visitantes, así como también se desconoce si se cumplen o no sus expectativas.

Debido a la falta de información en los aspectos antes mencionados, surge el interés de realizar la actual investigación para identificar el perfil de las personas que visitan el museo y así conocer las principales características de sus clientes, lo cual permitirá a las autoridades generar estrategias que logren crear fidelidad en los visitantes.

Objetivos

El objetivo general de la presente investigación es analizar el perfil del visitante al Museo de las Momias de Guanajuato, ya sea residente o turista (nacional y extranjero).

Como objetivos particulares:

- Determinar si hay diferencia entre el perfil del visitante residente con respecto al del turista.
- Definir el motivo principal de la visita al museo.

Hipótesis

H₀ Los residentes suelen visitar el museo en compañía de familiares o amigos no residentes.

H₁ El principal motivo que lleva a los visitantes a asistir al museo es la recomendación.

Metodología

La metodología utilizada es cuantitativa, a través de la aplicación de encuestas a los visitantes del Museo de las Momias de Guanajuato. Un análisis cuantitativo es la *“Representación y manipulación numérica de las observaciones con el propósito de describir y explicar los fenómenos que reflejan tales observaciones”* (Ortiz, 2006:15).

Se realizaron 400 encuestas y los encuestados fueron elegidos al azar, por lo que se administraron encuestas a visitantes locales, nacionales e internacionales, razón por la cual se contó con un formato de encuesta en español y otro en inglés (para los visitantes que así lo requirieran).

Dependiendo del perfil del visitante se realizaba o no la encuesta, la cual consistió en dos filtros: ser mayor de 18 años y haber visitado el museo por última vez en un tiempo menor a un año.

Dentro de las preguntas más relevantes, consistieron en cuestiones socio demográficas en donde se incluyó el género, la edad, el estado civil, el nivel de escolaridad, el lugar de origen, la ocupación e ingreso mensual.

Análisis de resultados

Dentro de los resultados obtenidos de las encuestas se encontró que el 51.7% de los visitantes encuestados fueron mujeres y el 48.3% hombres.

Como se muestra en el Gráfico 1, con respecto a la edad de los encuestados se sabe que la mayoría se encuentra en un rango de entre 18 a 25 años lo que equivale al 32%, el 25% corresponde al rango de entre 26 a 35 años, el 22.5% representa a los visitantes de entre 36 a 45 años, el 13% de los visitantes tenía entre 46 y 55 años, el 6% tenía entre 56 a 65 años y solo el 1.5% tuvo más de 65 años de edad.

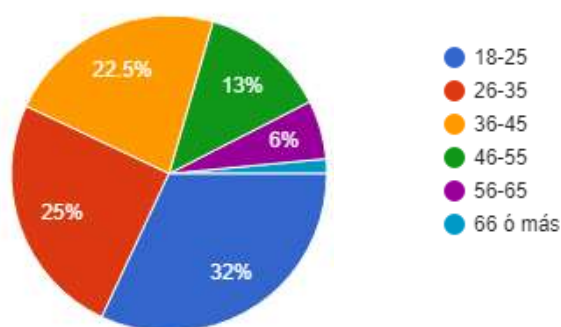


Gráfico 1 Edad de los visitantes al Museo de las Momias.

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de investigación

Por lo tanto, más de la mitad de los encuestados que acudieron al museo se encuentran entre los 18 a 35 años de edad, representando un porcentaje entre los mencionados del 57%. Por una parte, el porcentaje anterior resulta de los estudiantes universitarios que asistieron al museo durante el periodo de aplicación de encuestas. Otra razón fue por la asistencia de parejas y matrimonios jóvenes que visitaron la ciudad en las mismas fechas.

En cuanto a los resultados obtenidos acerca del estado civil de los encuestados se observa que casi la mitad de ellos se encontraban solteros, lo que corresponde al 49.2%, como se mencionó en los resultados del gráfico anterior la mayoría de los visitantes fueron adultos jóvenes lo que explica porque casi la mitad se encontraba soltero al momento de aplicar la encuesta. Los casados resultaron ser el 43.8%, es así que se pudo notar la presencia de matrimonios de todas las edades, es por ello que los casados fueron el segundo mayor porcentaje presente. Quienes asistieron al museo con pareja y vivían en unión libre resultaron ser menos, equivalente a un 4%. Y finalmente, el 1.5% fueron visitantes divorciados, el mismo porcentaje resultó para los viudos.

La escolaridad es otro factor que resultó interesante de conocer con respecto a la información obtenida de las encuestas, se sabe que hubo una fuerte presencia de visitantes con un nivel de estudios superior ya que más de la mitad de los encuestados tenían licenciatura reflejándose así con un 54%.

En cuanto a estudios de preparatoria resultó ser que el 28% había cursado hasta este nivel.

El 10% tenía grado escolar de secundaria y un pequeño porcentaje del 2% había cursado solamente la primaria. También se encontró que los encuestados que tenían un grado escolar mayor como maestría o posgrado fueron el 6%. Con la información anterior se determina que todos los encuestados tuvieron algún grado de estudios debido a que ninguno mencionó no haber asistido a la escuela, y la mayoría indicó tener una preparación académica superior.

Con respecto a la escolaridad determinada por el género de los encuestados, se encontró una pequeña diferencia en cuanto al grado de estudios entre mujeres y hombres, por lo que se sabe que las mujeres con Licenciatura corresponden al 27.8% y los hombres al 26.5%. En cuanto al grado de Doctorado se encontró que el 0.50% fueron hombre y no hubo mujeres encuestadas con ese grado escolar, pero si con maestría las cuales representaron el 2.5% y los hombres un porcentaje no muy diferente de 2.8%.

De acuerdo al nivel de estudios de preparatoria las mujeres representaron un porcentaje mayor que los hombres con 16.3% y 11.8% respectivamente. Con estudios de secundaria el 4% fueron mujeres y el 6.3% hombres. Finalmente, con un nivel de primaria el 1.3% resultaron ser mujeres y el 0.50% fueron hombres. Ver Gráfico 2.

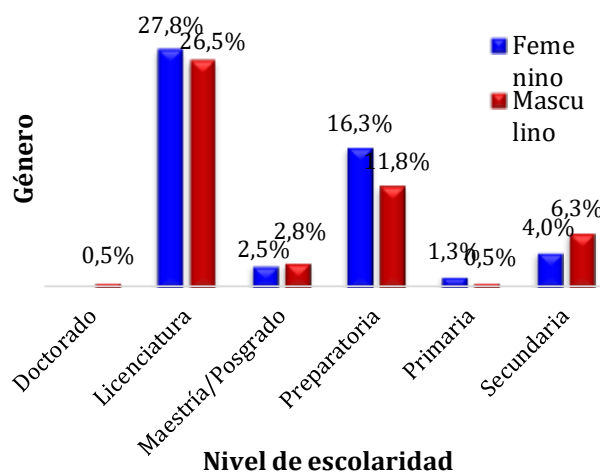


Gráfico 2 Escolaridad según el género, de los visitantes al Museo de las Momias

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de investigación

Para determinar la ocupación de los encuestados se realizó una clasificación en donde la que más mencionada fue Profesionista Independiente, destacando entre estos los médicos y abogados lo que dio como resultado el 25.8%. Al igual que los Profesionistas se pudo observar un número importante de Estudiantes principalmente de universidad, así resultó que los Estudiantes representaran el 24.5%.

De igual forma, en el Gráfico 3 se puede observar que los empleados de diversos sectores resultaron ser el 21.5%, destacando los trabajadores de escuelas. Las personas dedicadas al Hogar fueron en menor medida un 11.5%, el total fue representado por mujeres. Los Comerciantes representaron el 9.8%, de los cuales la mayoría mencionó tener su propio negocio. Las personas jubiladas fueron el 3.8% y los visitantes que indicaron estar desempleados fueron el 1.5%. Se mencionaron otras ocupaciones que se sumaron a Otros, destacando los guías de turistas, en total representaron el 1.8%.

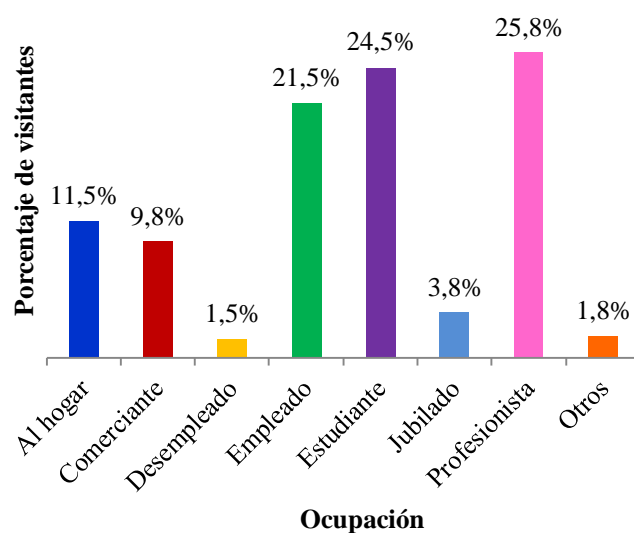


Gráfico 3 Ocupación de los visitantes al Museo de las Momias.

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de investigación.

Según el lugar de procedencia de los encuestados ésta se dividió en 3 categorías: Residentes, Nacionales y Extranjeros.

En el Gráfico 4 se puede observar que los visitantes nacionales son los que más asistieron al Museo, por lo que el porcentaje para este grupo de visitantes fue del 79%. El número de visitantes extranjeros representó un 9.3% y los visitantes locales un 11.8%.

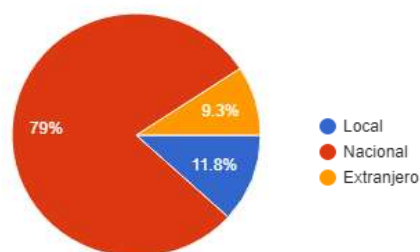
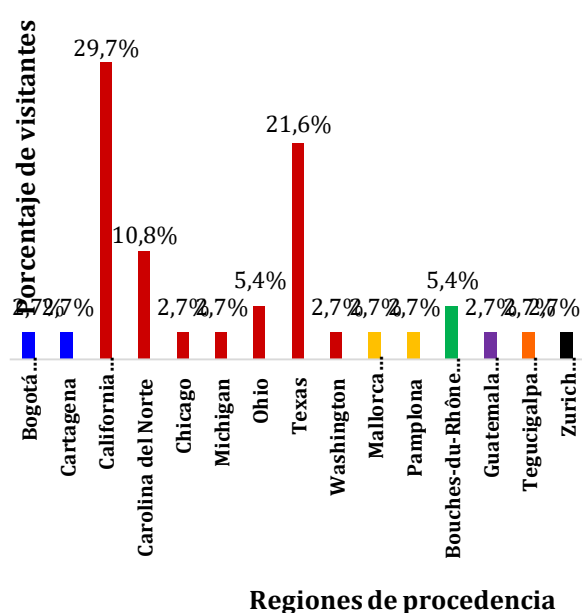


Gráfico 4 Procedencia de los visitantes al Museo de las Momias

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de investigación.



Como se mencionó en el gráfico anterior, se sabe que la mayoría de los visitantes encuestados fueron Nacionales, por ello se realizó un análisis de los principales Estados que visitaron el museo. Con los resultados se pudo determinar que después de los visitantes estatales.

Es la Ciudad de México de donde provienen la mayoría de ellos, con el 12.7% y Jalisco con el 7.6%. En cuanto a los visitantes estatales, la mayoría son de la ciudad de León con un 31.4%, esto se debe a la cercanía y conectividad que existe entre ambas ciudades, por ello resulta fácil viajar desde una de estas ciudades hacia la otra en un mismo día, con frecuencia eso sucede durante los fines de semana y días festivos.

En el Gráfico 5, se observa que en cuanto a los visitantes Extranjeros se analizaron de acuerdo a su país de procedencia y al mismo tiempo se tomó en cuenta la ciudad o región en donde residían.

En los resultados se observa que los países presentes en el Museo fueron Colombia, Estados Unidos de América (E.U.A.), España, Francia, Guatemala, Honduras y Suiza. Las principales regiones de origen de estos visitantes fueron en el caso de E.U.A. California de dónde provino el mayor número de visitantes que resultaron ser el 29.7%, Texas fue el 21.6%, Carolina del Norte el 10.8% y Ohio el 5.4%. La región de Bouches-du-Rhône en Francia obtuvo un 5.4%. Otras regiones como Mallorca y Pamplona en España, Guatemala, Tegucigalpa en Honduras y Zurich en Suiza representaron el 2.7% cada una. Destaca que la mayoría de los visitantes asistieron al museo acompañados de la familia, lo que resultó ser así por el 61.8%. Otras formas de asistencia al museo se dieron por asistir en compañía de amigos, lo que equivale al 16%. En pareja asistió el 11%, en grupo de compañeros (escuela/trabajo) fue el 7.8%, por último, quienes lo visitaron solos fue en menor porcentaje el 3.5%. Ver Gráfico 6.

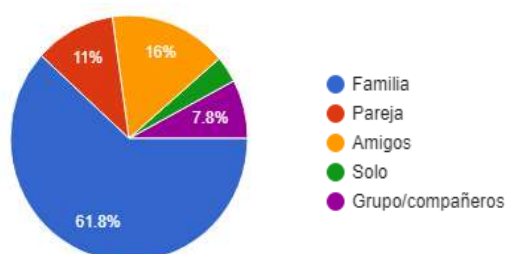


Gráfico 6 Modalidad de visita al Museo de las Momias. Fuente: *Elaboración propia basada en los resultados de investigación*

El medio por el cual la mayoría de los visitantes conocieron el museo fue a través de la recomendación, ya que el 67% mencionó que fue por experiencias de otros visitantes que tuvieron conocimiento del atractivo, también hubo quienes mencionaron que ya sabían del museo desde pequeños por lo que consideraron esta opción como la mejor respuesta (Gráfico 7).

El 13.8% mencionó saber del museo a través de Internet, esto tomando en cuenta cualquier forma de promoción digital, como redes sociales, página web o algún anuncio. Los guías también influyeron significativamente en los visitantes para que éstos lograran conocer el museo y pudieran asistir, por esta razón fueron mencionados por el 8%.

Hubo quienes mencionaron que a través de la televisión fue que supieron del lugar, lo que representó el 7%. Por otra parte, los medios impresos fueron mencionados por el 2.3%. Las agencias de viaje se mencionaron por el 1.3% y por último la radio obtuvo el 0.8%.

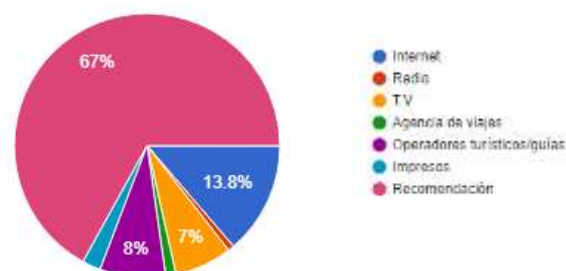


Gráfico 7 Motivo de asistencia al Museo de las Momias. Fuente: *Elaboración propia basada en los resultados de investigación*

Se sabe que los visitantes Locales fueron quienes menos compraron souvenirs con respecto a los demás grupos de visitantes. Debido a que el 7.9% de este grupo si compró y el 15.4% prefirió no hacerlo. En cambio, el 80.5% de visitantes Nacionales adquirió algún souvenir y el 76% no. En cuanto a los visitantes Extranjeros se observa que el 11.6% decidió llevar algún souvenir y el 8.7% no lo hizo.

Entre los artículos que más mencionaron haber comprado sobresalen los dulces y las charamuscas, luego los llaveros, las playeras y artesanías en general. Algunas razones que compartieron los visitantes que decidieron no adquirir ningún souvenir, fue que no les causó ningún interés o no hubo algo que llamara su atención.

Conclusiones y recomendaciones

Al finalizar este estudio, se puede concluir que las dos hipótesis de investigación se comprueban, toda vez que los visitantes al Museo, lo hacen principalmente motivados por la recomendación de otros que ya lo conocen. Y por otro lado, suelen asistir acompañados principalmente por familiares.

Gracias a los resultados obtenidos se sabe que el mayor segmento de edad de los visitantes se concentró entre los 18 y 25 años, solteros, con licenciatura, profesionistas independientes y en su mayoría del género femenino.

En mayor número asistieron al museo con la familia, de forma independiente, motivados por el interés cultural y tenían conocimiento del museo por recomendación. Se pudo determinar cuáles grupos de visitantes son más propensos a volver al museo, entre ellos se encuentran los divorciados, los viudos y las parejas que viven en unión libre. Por lo que se recomienda crear una promoción más personalizada orientada a cautivar a los grupos de solteros y a los casados que viajan con familia. El grupo de los casados en su mayoría asistieron en familia, con hijos y/o adultos mayores, es por ello que buscan una experiencia más dinámica y divertida para todos los integrantes. Con eso se sugiere aumentar las actividades interactivas dentro del museo, como más videos, algún juego o dinámica, incluso alguna exposición extra, debido a que los visitantes manifestaron la carencia de éstas actividades.

Tomando en cuenta otros grupos de visitantes que son menos propensos a regresar se encuentran los comerciantes, los jubilados y los estudiantes. Este último grupo fue uno de los más grandes en asistencia, por eso se deben tomar en cuenta sus comentarios y opiniones de acuerdo a su experiencia, con lo que mencionaron la necesidad de mejorar la atención, aspecto indispensable en una buena experiencia.

Con respecto a esto se recomienda capacitar al personal para recibir y despedir adecuadamente a los visitantes, así como para tener las herramientas necesarias para apoyarlos en alguna duda o incidente. Además, se puede realizar una estrategia de promoción en donde se invite a regresar ofreciendo alguna novedad en el museo y una buena atención.

Otros resultados permitieron conocer el tipo de visitante que llegó al museo, se sabe que en su mayoría fueron Nacionales principalmente del Estado de Guanajuato, en menor cantidad los Locales y después los Extranjeros, en especial los visitantes de Estados Unidos de América. Se recomienda trabajar en una estrategia de promocionar dirigida a los Estados del norte y en especial a los del sur, ya que de estos últimos se tuvo muy poca presencia. Es necesario motivarlos a seguir visitando el museo, mantenerlos informados de las actividades y novedades que pueda haber en el recinto.

También se recomienda crear un programa dirigido a las instituciones educativas para que generen un mayor número de viajes de grupos escolares, lo que podría influir positivamente durante la baja afluencia turística en el periodo de clases. También se recomienda alimentar la página web y las redes sociales constantemente, ya que como se sabe, la información debe de estar actualizada para que los visitantes estén informados de lo que hay en el museo, así al llegar puedan encontrar lo mismo que se ofrece en internet.

Cabe mencionar que en el presente artículo se muestra una parte de la investigación, ya que además de estudiar el perfil, se analizaron las expectativas y la satisfacción de las mismas, datos que serán presentados en futuros artículos.

Agradecimiento

Esta investigación es parte del proyecto “Propuesta de Intervención para mejorar la Gestión Turística del Museo de las Momias de Guanajuato” y fue financiada por PRODEP a través del Cuerpo Académico Turismo, Gestión y Desarrollo de la División de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guanajuato, contando con el apoyo y participación como becaria de Erendira Acosta, alumna egresada de la Licenciatura en Administración de Recursos Turísticos, así como de estudiantes de la misma licenciatura.

Referencias

Ortiz, F. (2006). Diccionario de metodología de la investigación científica. Editorial Limusa. Grupo Noriega Editores. México, D.F. Segunda edición. Pp. 226.

Aceves, S. (2005). “La experiencia mexicana en la gestión de su patrimonio histórico como recurso turístico”. Patrimonio cultural y turismo. Cuadernos 3. Pensamiento del patrimonio cultural: antología de textos. México: CONACULTA. Capítulo 3:211-221.

Cetin, G. et al. (2013). “The role of museum guides on visitor experience”. Turismo cultural y gestión de museos. Curiel, J. (Dir.). Editorial Dykinson. S.L. Primera edición. Capítulo 4: 73-86.

McIntosh, R.W.; Goeldener, C.R.; Ritchie, J.R. (2008). Turismo: Planeación, administración y perspectivas. Editorial Limusa. Pp. 593.

GEG/SECTUR. (2016). Perfil del visitante. Estado de Guanajuato 2016. Recuperado el 21/02/2018. Disponible en: <http://www.observatorioturistico.org/oteg>

GEG/SECTUR. (2016). Perfil del visitante. Guanajuato Capital 2016. Recuperado el 21/02/2018. Disponible en: <http://www.observatorioturistico.org/oteg>

INEGI. (2017). Anuario estadístico y geográfico de Guanajuato 2017. Recuperado el 15/02/2018. Disponible en: http://www.datatur.sectur.gob.mx/ITxEF_Docs/GTO_ANUARIO_PDF.pdf

OMT. (2017). Panorama OMT del turismo internacional. Edición 2017. Madrid, España. Pp. 15. Disponible en: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419043>

De Sevilha, M.; Silva, J.; De Freitas, M. (2016). “El modelo de experiencias aplicado a un museo. La perspectiva de los visitantes”. Estudios y perspectivas en Turismo. Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos. Buenos Aires, Argentina. Octubre, 2016. **25** (4):460-482. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180747502004>

Prat, J.M.; Cánoves, G. (2017). “Análisis de la motivación y satisfacción en las visitas al Museo de Historia de los Judíos (Girona)”. PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. Universidad de La Laguna. EL Sauzal (Tenerife), España. abril, 2017. Vol. **15** (2):375-389. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88150355007>

Rico, L. F. (2008). “El museo en busca de los turistas”. El Periplo Sustentable. Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca, México. Julio, 2008. Pp. 27-44. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193420870003>

Perspectiva de los visitantes y turistas sobre el servicio y la calidad ofertada en Calvillo, Ags.

Perspective of visitors and tourists about the service and quality offered in Calvillo, Ags.

BALLÍN-DE LUNA, Verónica*†, MARTINEZ-PEREZCHICA, Ma. Guadalupe y DE LUNA-MIJANGOS, María De Los Ángeles

ID 1^{er} Autor: *Verónica, Ballín-De Luna* / ORC ID: 0000-0003-4748-392X, Researcher ID Thomson: V-3398-2018, CVU CONACYT ID: 951235

ID 1^{er} Coautor: *Ma. Guadalupe, Martinez-Perezchica* / ORC ID: 0000-0002-2133-3176, Researcher ID Thomson: V-3072-2018, CVU CONACYT ID: 564160

ID 2^{do} Coautor: *María De Los Ángeles, De Luna-Mijangos* / ORC ID: 0000-0002-1638-4673, Researcher ID Thomson: V-3079-2018, CVU CONACYT ID: 951234

Recibido: 20 de Enero, 2018; Aceptado 29 de Marzo, 2018

Resumen

Calvillo, se ha convertido en el municipio con mayor desarrollo en infraestructura turística de Aguascalientes. En el 2012, la Secretaría de Turismo lo denominó Pueblo Mágico lo que significa tener la posibilidad de acceder a recursos para la consolidación del sector, de mejorar sus estrategias y la prestación de servicios de calidad, esto es la base fundamental para un desarrollo sustentable que se transforme en crecimiento, para identificar fortalezas y áreas de mejora que permitan ofrecer productos turísticos adecuados. Este trabajo tiene como objetivo mostrar el panorama de la calidad en la prestación de servicios, es un estudio exploratorio realizado por maestras del Programa Educativo de Turismo de la Universidad Tecnológica de Calvillo a través de una encuesta aplicada a personas que visitaron el municipio. Se analizaron variables intangibles del servicio como amabilidad, rapidez y actitud de servicio. Como resultados se detectó que Calvillo se visita gracias a las recomendaciones de personas por las experiencias que tuvieron en el lugar, y la percepción del visitante es buena porque consideran recibir un trato amable y una excelente atención. Como áreas de mejora se encontraron la falta de capacitación para lograr la profesionalización de los servicios y la carencia de una señalética apropiada para que visitante se desplace y conozca el potencial turístico de Calvillo. Además de la poca existencia de transporte interno para llegar hasta los distintos atractivos, complicando la prestación de un buen servicio, por lo cual se debe mejorar la accesibilidad y, por último, el cuidado y renovación de la imagen urbana.

Calidad, servicio turístico, satisfacción del cliente, Calvillo

Abstract

Calvillo has become an entity with the greatest development in tourist infrastructure in Aguascalientes in 2012, of department of Tourism named it Pueblo Magico which signifies a possibility to access resources for the consolidation of the sector, to improve their strategies and to offer quality services, this is the fundamental base for a sustainable development, for this reason it needs to be evaluated, to identify strengths and areas of permit adequate offering of touristic products. The study's objective is to demonstrate the extent in which quality services can be offered, this is an exploratory study conducted by the teachers or the career Tourism of the University Technological of Calvillo, through a survey which consisted of 100 participants that visited the municipality of Calvillo which were asked 16 questions; we analyzed intangible services variables such as cordiality, courtesy, quick service and the attitude of service. The results state, that Calvillo is visited due to recommendations from individual people that have experienced this space and the good perception of the visitor due to cordial service and excellent attention. For areas of improvement we found (inadequate) training for the professionalization of the services and the lack of an appropriate signaling system for visitors to venture and discover the potential to Calvillo despite the lack of internal transportation to get to the destinations which complicate the quality of good service consequently that is the reason why there is a need to improve the accessibility and lastly the conservation and renovation of the urban imagen.

Quality, tourist service, customer satisfaction, Calvillo

Citación: BALLÍN-DE LUNA, Verónica, MARTINEZ-PEREZCHICA, Ma. Guadalupe y DE LUNA-MIJANGOS, María De Los Ángeles. Perspectiva de los visitantes y turistas sobre el servicio y la calidad ofertada en Calvillo, Ags. Revista de Sociología Contemporánea. 2018. 5-14: 20-28.

* Correspondencia al autor (Correo Electrónico: verónica.ballin@utcalvillo.edu.mx)

† Investigador contribuyendo como primer autor

Introducción

La calidad en el servicio al cliente se ha convertido en una necesidad de toda empresa ya que puede significar un factor competitivo que les permita lograr una diferenciación o incluso un posicionamiento ante el mercado actual. Para la presente investigación un cliente se convierte en un turista o un visitante que recibe un servicio teniendo una expectativa de lo que espera obtener. La calidad en el servicio entonces, es para un destino turístico una obligación de la que se deben ocupar todas las personas relacionadas con el sector.

En la siguiente investigación titulada “Análisis de la Calidad y Nivel de Satisfacción del Visitante en Calvillo” aborda información obtenida de 100 encuestas a visitantes aplicadas en el centro histórico de Calvillo, con la finalidad de conocer y evaluar la calidad de los servicios que se ofrecen, bajo un enfoque dirigido a determinar cómo percibe el cliente (visitante o turista) la calidad en el servicio recibido durante su estancia en Calvillo, especialmente en factores de impacto significativo como la amabilidad, la rapidez, la actitud del personal de servicio y la capacitación que poseen, que sin duda, deben estar presentes en el momento de la verdad para brindar una buena atención.

Se pretende detectar por medio del presente estudio cuáles son las áreas de mejora de la calidad que requieren de mayor atención y apoyo al sector turístico del municipio de Calvillo, aportando a la profesionalización de los prestadores de servicios para lograr consolidarse como un destino competitivo dentro del programa Pueblos Mágicos a nivel nacional. Los resultados sin duda son de gran utilidad, primeramente, para los empresarios locales, pues al mejorar la calidad, se estará repercutiendo en la oferta de servicio de empresas turísticas locales a los visitantes y por ende en una mayor derrama económica en la región.

Por ello, la presente investigación surge de la necesidad de brindar un servicio de calidad o, mejor aún, un servicio de excelencia por parte de los prestadores turísticos del Pueblo Mágico de Calvillo, donde estos logren la profesionalización que el visitante y turista necesita

Justificación

En la actualidad, la relación entre los que proporcionan un servicio y los clientes, parece haber llegado a un punto crítico, lo que está originando gran cantidad de debates y por supuesto de estrategias publicitarias. Una de las razones para que lo anterior haya sucedido es que los clientes son cada vez más críticos respecto del servicio que reciben, no sólo lo desean, sino que lo esperan (Denton, 1991).

En la presente investigación se aborda de manera directa la calidad en el servicio enfocándolo al sector turístico del municipio de Calvillo; siendo este uno de los 11 municipios que conforman el estado de Aguascalientes, este se divide en 113 localidades, las más importantes son: Calvillo y Ojocaliente que cuentan con más de 2,500 habitantes. El municipio cuenta con una superficie de 931.26 km² y representa el 16% del territorio del estado.

El municipio de Calvillo, en el año 2012 fue distinguido con el nombramiento de Pueblo Mágico en el mes de noviembre, ocupando el lugar número 68 a nivel nacional. Como municipio es uno de los más concurridos en el Estado de Aguascalientes por sus potencialidades turísticas tanto culturales como naturales y por los servicios que se ofertan; por ello es de vital importancia brindar un servicio de calidad que garantice el regreso y recomendación de todos los visitantes y turistas que recibe el pueblo mágico.

Planteamiento del problema

Calvillo cuenta con varias empresas de servicios turísticos en busca de una mejora significativa y por lo cual se debe ir trabajando como parte esencial, sin embargo, aunque existe disposición se sabe que no todos los que ofrecen la atención y el servicio son personas que han pasado por procesos de capacitación previamente para atender a sus visitantes y turistas lo que se ve reflejado y expresado como área de oportunidad para los prestadores de servicios.

Hipótesis

Ho: Los visitantes que llegan a Calvillo Pueblo Mágico se sienten satisfechos con la calidad en el servicio recibida.

Objetivo general

Evaluar la calidad del servicio al visitante de Calvillo, Pueblo Mágico y la satisfacción del mismo, para generar estrategias que orienten la actividad del sector público y privado relacionado con la industria turística del municipio.

Objetivos específicos

- Identificar áreas de oportunidad para mejorar la calidad en el servicio de las empresas del sector turístico de Calvillo.
- Identificar el perfil del visitante o turista al municipio de Calvillo, Pueblo Mágico.

Marco Teórico

El Turismo

El turismo, actualmente se ha convertido en una oportunidad para todas las naciones, ya que genera ingresos, empleos, así como una multiplicación de la economía, y en el caso de México, su importancia radica en la generación de ingresos producto de cualquier factor patrimonial, social, cultural, gastronómico, religioso o científico, donde la población del destino debe poseer un sistema turístico bien organizado, con servicios básicos y de calidad, mano de obra calificada, superestructura e infraestructura, todo esto considerando la oferta y demanda turística (Turismo y Desarrollo, 2014).

Calidad

Es relevante considerar todos los apartados que involucra la calidad pues son los clientes quienes evalúan la relación existente entre satisfacción-precio, considerándola apropiada o no, y a partir de ahí otorgar una referencia a la calidad ofrecida en productos o servicios, por ello, se define a la calidad como “ *un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios*” (Álvarez, 2006).

Algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, según Anierte (2013), son: a) debe cumplir sus objetivos; b) debe servir para lo que se diseñó; c) debe ser adecuado para el uso; d) debe solucionar las necesidades; y, e) debe proporcionar resultados.

Mientras que el servicio “es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos” (Bon, 2008).

La *calidad en el servicio*, según Pizzo (2013), es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

Calidad Total

La Organización Mundial de Turismo (1998), señala que “*la calidad total* es la apuesta más segura para lograr la competitividad, es decir, debemos servir a los clientes, siendo capaces de responder a sus necesidades, deseos, expectativas, mejor que los competidores. Su objetivo es claro: satisfacer a los clientes en todos los ámbitos, logrando de esta manera beneficios mutuos para visitantes, empresas y residentes, desde una perspectiva general o individual”.

Para generar un cambio y por ende una mejora, es importante tener una cultura que nos haga entender que la calidad es responsabilidad de todos los involucrados en otorgar un servicio y no sólo de unas cuantas personas o de un área en especial, donde la calidad comienza desde la compra de insumos, abarcando hasta la ejecución para otorgar el servicio e interviniendo la capacidad de innovación tecnológica y donde el grado de compromiso por parte de la organización es fundamental.

Empresas Turísticas

La empresa constituye un ente u organización que dinamiza la sociedad y la economía de un lugar al producir y distribuir tanto bienes como servicios con la finalidad de cubrir y satisfacer las necesidades propias del mercado; mientras que una empresa turística es una organización económica con fines comerciales que se destaca por la producción de bienes intangibles o servicios.

Para entender la dinámica existente en el Pueblo Mágico de Calvillo, a continuación, se presentan tablas informativas sobre la cantidad de empresas del sector servicios y turismo.

Al igual que la cantidad de empleados que de manera directa o indirecta contribuyen al desarrollo del municipio.

Rubro	Cantidad de empresas
Establecimientos de Hospedaje (Hoteles y cabañas)	11
Establecimientos de A Y B (Restaurantes, bares, birrierías, loncherías, pizzerías etc.)	53
Agencias de Viajes y operadores turísticos	11
Balnearios	4
Artesanías y deshilados	12
Tiendas de dulces típicos	8
Organizaciones civiles turísticas, (comité de Pueblos Mágicos, Consejo turístico e integradora turística)	3
TOTALES DE EMPRESAS TURÍSTICAS	102

Tabla 1.1 Cantidad y rubro de empresas turísticas establecidas en Calvillo

Fuente: Ballín, 2015

Área turística	Empleos
Establecimientos de hospedaje y balnearios	144
Establecimientos de A y B	285
Agencias de viajes	18
Depto. De Turismo municipal y operadores	14
Artesanías (deshilados y joyería orgánica)	25
Tienda de Dulces de Guayaba	21
TOTAL	507

Tabla 1.2 Generación de fuentes de empleo directo del sector turismo del Municipio de Calvillo, Pueblo Mágico (aproximados)

Fuente: Ballín, 2015

Metodología de la Investigación

Tipo de investigación

La investigación es de tipo exploratoria, debido a que en la búsqueda de literatura e información no se identificaron investigaciones previas sobre el tema ni el contexto estudiado y puede considerarse no experimental, ya que, se analizaron las variables en su contexto natural, tal como se presentan. El diseño también se caracteriza como transaccional o transversal, lo cual indica que se realizó una medición única de las variables (Hernández Sampieri, 2010).

Instrumentos

Según Sampieri (2010), la medición es un proceso de vinculación entre conceptos abstractos con indicadores empíricos y debe realizarse de forma planeada y organizada.

Para lograr una medición que realmente cumpla lo anterior, se optó por utilizar una encuesta integrada por 13 reactivos cerrados, dividido en dos secciones; una estuvo destinada a medir la satisfacción del cliente en la calidad del servicio y la otra el perfil del cliente.

Procedimiento

- Establecimiento del tema, objetivos y propósitos de la investigación.
- Selección y diseño de la encuesta como instrumento con el que se obtendría información.
- Se tuvo acercamiento con los visitantes en puntos estratégicos del centro histórico de Calvillo
- Aplicación de encuestas a 100 visitantes en Calvillo.
- Búsqueda de información relacionada con el tema al que se enfocó la investigación.
- Recopilación y análisis de la información obtenida.
- Obtención y presentación de resultados de la investigación.

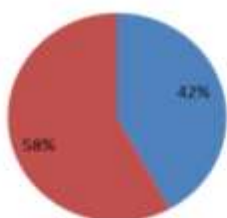
Limitaciones de la aplicación del instrumento:

La renuencia a participar o de otorgar información por parte de algunos visitantes encuestados. Finalmente, otra limitante fue el tiempo.

Resultados

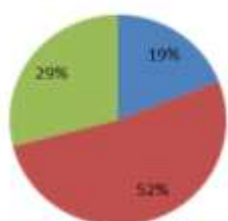
Calvillo es un municipio sobresaliente del Estado de Aguascalientes, y sin temor a decirlo, es el más concurrido por diversos visitantes y turistas de la región, entre los que destacan del propio estado de Aguascalientes, después le siguen visitantes de algunos otros municipios de los estados vecinos de Zacatecas y Jalisco.

sexo
■ Femenino ■ Masculino



Gráfica 1 Dentro de los resultados se pudo detectar que la mayoría de los visitantes encuestados son varones (58%), siendo un poco más de la mitad y con una mínima diferencia le continúa sexo femenino (42%)

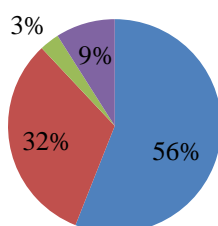
Rango de edad
■ Jóvenes ■ Adultos ■ 3ra edad



Gráfica 2 El rango de edad de visitantes o turistas corresponde a personas adultas (52%), mientras que le siguen los turistas de la 3ª. edad (29%) y en menor número de visitantes corresponde a jóvenes (19%)

Trato y atención otorgada por prestadores del servicio turístico

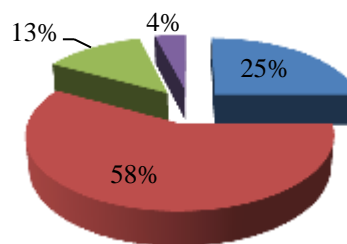
■ E= excelente ■ B ■ R ■ M



Gráfica 3 Sobre el trato y atención otorgada por prestadores de turísticos del municipio de Calvillo, se obtiene que más de la mitad de los visitantes lo consideran y califican como excelente (56%), mientras que un 32% lo califican como bueno, existe un 3% que expresa que el servicio es regular y un 9% lo califica como malo.

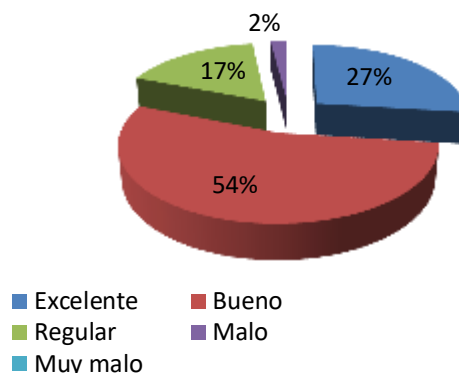
Imagen de honestidad y confianza

■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo ■ Muy malo



Gráfica 4 Se puede observar que el nivel de honestidad y confianza que existe para más de la mitad de los visitantes es considerado como bueno (58%), posteriormente un cuarto de los visitantes encuestados lo consideran excelente (25%), 13% regular y el 4% opinaron que era malo

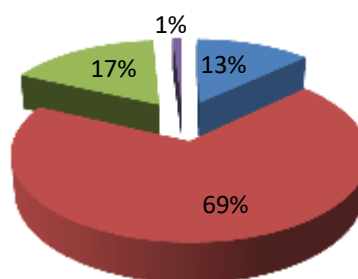
Satisfacción de calidad en servicio



Gráfica 5 En lo que respecta a la calidad en el servicio, un poco más de la mitad de los encuestados la considera buena (54%), 27% excelente, mientras que para 17% regular y sólo un 2% malo

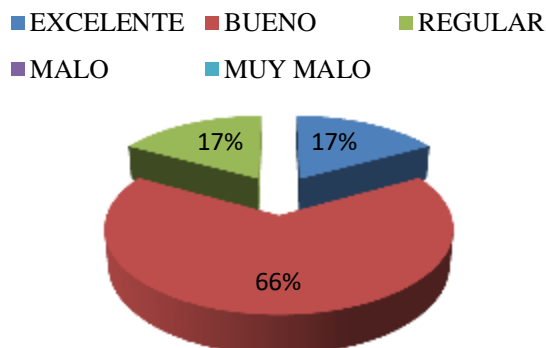
Instalaciones aptas para el servicio

■ EXCELENTE ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO



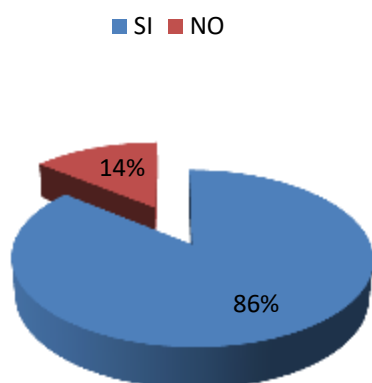
Gráfica 6 Las instalaciones de empresas de servicios de Calvillo son consideradas en su mayoría como buenas por los visitantes (69%), mientras son excelentes para el 13% y algunos cuantos visualizan que las instalaciones son regulares con el 17% y un 1% malas

Presentación e higiene



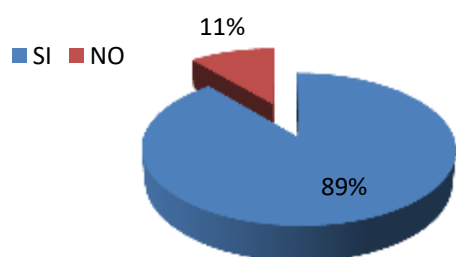
Gráfica 7 La presentación e higiene del prestador de servicio es considerada por el visitante como bueno en su mayoría con un 66%, 17% excelente, 17% regular

El prestador turístico sabe hacer las cosas y resuelve



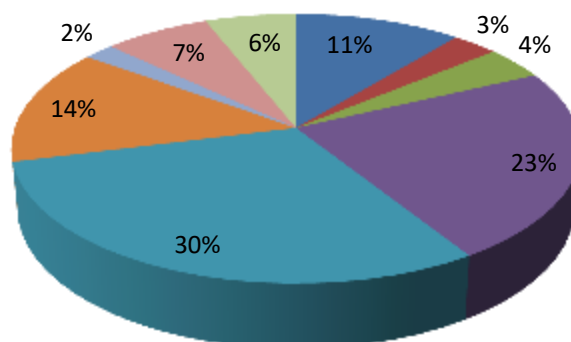
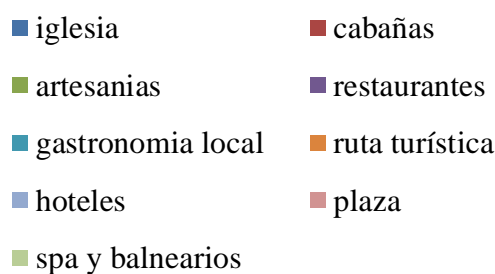
Gráfica 8 La mayoría de los prestadores de servicios turísticos (86%) ejecutan un buen desempeño del servicio de manera correcta y sólo unos cuantos no se desempeñan adecuadamente (14%).

Tiempo de espera de los servicios



Gráfica 9 Respecto al tiempo de espera de prestación de servicios, se encontró que cerca del 89% de los visitantes y turistas tuvieron una espera razonable y con un 11 % no consideraron un tiempo razonable la duración de la espera

Atractivos y servicios utilizados



Gráfica 10 Los atractivos o servicios visitados por los turistas se obtuvieron los siguientes resultados, la mayor parte de los visitantes acuden a Calvillo (53%) por la gastronomía local y la otra parte visita por los atractivos naturales y culturales

Cualidades y actitudes que más le agradó del servicio

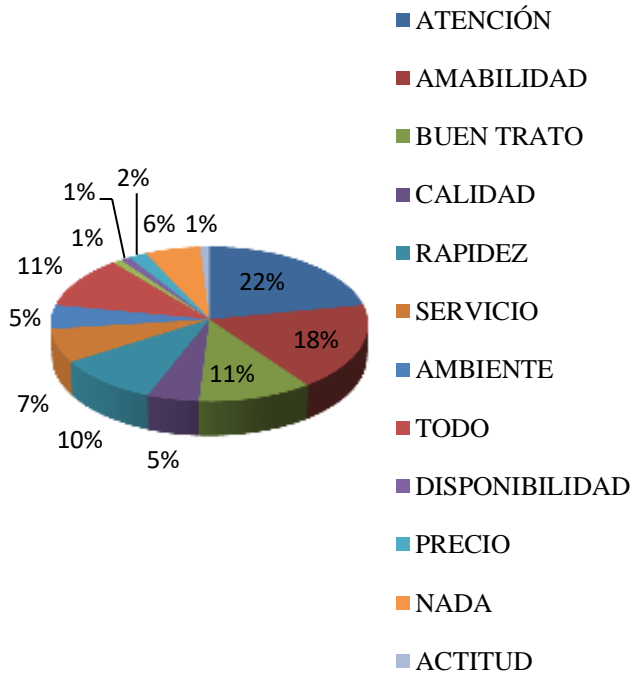


Gráfico 11 Un 22% de los encuestados dijeron que su mayor agrado fue la atención recibida por parte de los prestadores de servicios, siguiéndole la amabilidad de estos mismos (18%), posteriormente el buen trato (11%); todo esto ocupando un poco más del 51%, mientras que la calidad (5%), la rapidez, el ambiente y todas las demás de cualidades ocupan los porcentajes faltantes (49%)

Comentarios y sugerencias



Gráfico 13 Un 47% no expresó ninguna sugerencia o comentario mientras que el 17% sugieren mejorar la infraestructura, seguido de otorgar capacitación para brindar un mejor el servicio (15%), el 14% sugiere que tener un mejor señalamiento, y en menor cantidad (3%) los visitantes dicen se debe tener disponibilidad y calidad en el transporte, el 4% mencionó otras

Conclusiones

Por medio del análisis de los resultados obtenidos, se refiere que son un 80% visitantes y el resto turistas los que acuden al municipio, siendo en primera instancia por las recomendaciones de otras personas que han tenido buenas experiencias en el Pueblo Mágico, donde un poco más de la mitad de los visitantes son hombres, los cuales se encuentran en un rango de edad adulta, seguidos por los adultos mayores o de tercera edad y finalmente la edad joven.

Por otro lado, la mayoría (88%) de los encuestados consideran que el trato y la atención recibida por los prestadores de servicios turísticos es excelente o buena, así como la honestidad y confianza. Con respecto a la satisfacción de calidad en el servicio, un poco más de la mitad de los visitantes y turistas lo evalúan como buena (54%) y un 27% como excelente, lo cual significa que los usuarios de estos servicios en su mayoría se sienten satisfechos con el servicio recibido.

Regresaría y recomendaría Calvillo

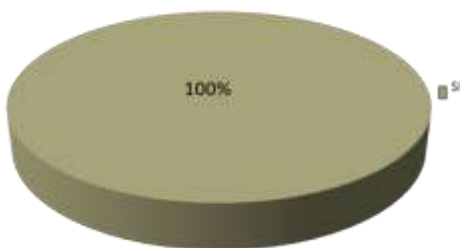


Gráfico 12 En esta pregunta se pudo visualizar que a todos los encuestados les agradó su estancia y regresarían y recomendarían visitar el Pueblo Mágico de Calvillo

En lo que respecta a la presentación e higiene del personal de primer contacto, en su mayoría es evaluada satisfactoriamente, pues un 66% dice que es buena y un 17% excelente; resultando relevante que los visitantes y turistas reconocen la proactividad del prestador de servicios turísticos calvillense.

Ya que los encuestados refieren que un 86% sabe hacer las cosas y resuelve adecuadamente. Con respecto al tiempo que tienen los usuarios que esperar para recibir el servicio, este es considerado como razonable para la mayoría y dentro de las principales cualidades y actitudes que muestran los prestadores de servicios vuelve a surgir la atención, seguida de la amabilidad y el buen trato. En cuanto a las instalaciones donde se prestan los servicios turísticos es considerado como bueno para un 69%, aunque se deben mejorar para un 18%.

Los encuestados refirieron que una de las principales razones por las que visitan el Pueblo Mágico de Calvillo es por su gastronomía (comer en establecimientos por su sazón-precio-servicio y la compra de alimentos típicos locales como lo son: chamuchos, semitas, empanadas, queso, nieves, guayabas y sus derivados), seguido de visitar sus atractivos culturales (históricos, arquitectónicos, artesanales, etc.) y naturales. El 100% de los visitantes y turistas encuestados disfrutaron su estancia, por lo que expresaron regresarían a vivir la experiencia y recomendarían a otros vivirla.

Por lo tanto, se concluye en esta investigación que las empresas prestadoras de servicios turísticos de Calvillo Pueblo Mágico, ofrecen un nivel de servicios de buena a excelente calidad a sus visitantes y turistas, aunque se visualizan áreas de mejora y seguimiento en algunos apartados que se deben atender y los cuales les podrían ayudar a posicionarse como prestadores de servicios de excelencia.

Recomendaciones

De acuerdo a los resultados detallados anteriormente, se puede señalar que las empresas prestadoras de servicios turísticos en el municipio de Calvillo deben mejorar las siguientes áreas:

Infraestructura: estética y seguridad en algunas fachadas y edificios, alumbrado público y pavimentación en algunas calles, caminos rurales, carreteras, así como la señalética y nomenclatura para poder ubicar mejor los distintos servicios y atractivos del municipio.

Transporte: que exista una mayor cantidad y disponibilidad de vehículos en buenas condiciones para los traslados, además de incrementar las rutas que lleven a la mayoría de los atractivos ofertados.

Capacitación: otorgar capacitación constante y periódica al personal que labora dentro del sector turístico en el municipio de Calvillo, para eficientar y profesionalizar los servicios prestados con el fin de rebasar las expectativas de los usuarios. Dentro de las capacitaciones a considerar, se sugieren temas como: patrimonio local, atención a clientes, manejo de clientes difíciles, cultura turística, entre otros.

Redes colaborativas: generar redes de trabajo entre los prestadores de servicios turísticos para realizar una mayor difusión y apoyo entre el sector y a su exterior, que les permita conocerse y promocionarse como destino turístico de calidad.

Creación de paquetes y circuitos turísticos: derivado de que la mayoría son visitantes quienes acuden a Calvillo y tienen una corta estancia, debemos proponer y consolidar productos y servicios que puedan abrir a nuevos mercados y no sólo a los visitantes, o bien innovar circuitos turísticos que logren la pernocta del visitante para convertirlo en turista.

Referencias

- Hernández Castillo, Claudia (2009). *Calidad en el Servicio*. Edit. Trillas Distrito Federal
- Gutiérrez Pulido Humberto (2010) *Calidad total y productividad*. Edit. McGraw Hill
- Muller De La Lama, Enrique (2001) *Cultura de Calidad de Servicio*. Edit. Trillas
- Gilles Legault (2000) *Alcanzar la Calidad Total en una Empresa de Servicios*. Edit. Trillas

Hernández Sampieri, Roberto (2010). Metodología de la investigación. Editorial McGraw Hill. México

Organización Mundial del Turismo, (1998) Introducción al turismo. Impreso por la Organización Mundial del Turismo. Madrid, España.

Instituto Tecnológico de Sonora. (julio-septiembre de 2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente, un pilar en la gestión empresarial. Recuperado en mayo de 2018, de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Pontificia Universidad Católica Sede en Esmeraldas-PUCESE. (2013). Manual de atención al cliente. *FAD-CEPAM*. 37 p. Recuperado en junio de 2018, de <https://www.fad.es/sites/default/files/Manual%20Atención%20Cliente.pdf>

Recuperado el 15 de mayo del 2018: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/321/La%20Empresa%20Turistica.htm>

Recuperado el 5 de marzo del 2018: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20de%20la%20Edici%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Recuperado el 12 de marzo del 2018: Denton Dikeith, Quality Services, “How american’s top companies are competing in the customer service revolution... and how you can too”, Ed. Santos, Madrid, España, ISBN: 94 – 971889881

Recuperado el 3 de marzo del 2018: <http://www.aguascalientes.gob.mx/estado/municipios/mfps2.aspx>

Recuperado el 12 de enero del 2018: <http://www.eumed.net/rev/turedes/05/index.htm> Mercado, Horacio; El turismo como fuente de desarrollo del estado de Michoacán, en *TURyDES* revista de investigación en turismo y desarrollo local. Texto completo. Edición electrónica gratuita.

Retos en Supply Chain Blog de EAE Business School. (diciembre de 2014). Recuperado en mayo de 2018, de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/caracteristicas-de-umannual-de-calidad-de-una-empresa-de-servicios/>

EcuRed. (junio de 2018). Recuperado en mayo de 2018, de [https://www.ecured.cu/Carta_\(Restaurante\)](https://www.ecured.cu/Carta_(Restaurante))

Mahecha, C.A. (Julio de 2013). Recuperado en junio de 2018, de <https://www.slideshare.net/SINDAQU/manual-de-servicio-al-cliente-24632094>

Parrado. (s.f.) Recuperado en junio de 2018, de <http://www.crearfuturoglobal.com/la-cultura-del-servicio/>

Recuperado en junio de 2018, <https://www.chefuri.com/v4/tecnologia.php?id=182>

Análisis de un modelo de Madurez Organizacional de procesos en el área de investigación

Analysis of a model of Organizational Maturity of processes in the research department

MENDOZA-RUIZ, Irving Ilhuicamina*†, ANTONIO-VIDAÑA, Paula Rosalinda, MARTINEZ-NAVARRETE, Daniel y BELLATO-GIL, Patricia Lyssett

Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz. Av. Universidad 350, Carretera Federal Cuitláhuac - La Tinaja, Localidad Dos Caminos, Cuitláhuac, Ver

ID 1^{er} Autor: *Irving Ilhuicamina, Mendoza-Ruiz* / ORC ID: 0000-0002-4543-0800, Researcher ID Thomson: T-7850-2018, CVU CONACYT ID: 889115

ID 1^{er} Coautor: *Paula Rosalinda, Antonio-Vidaña* / CVU CONACYT ID: 673436

ID 2^{do} Coautor: *Daniel, Martínez-Navarrete* / ORC ID: 0000-0003-2072-9598, Researcher ID Thomson: F-3464-2018, CVU CONACYT ID: 223155

ID 3^{er} Coautor: *Patricia Lyssett, Bellato-Gil* / CVU CONACYT ID: 163879

Recibido Enero 05, 2017; Aceptado Marzo 02, 2017

Resumen

Las empresas que buscan desarrollar proyectos, requieren medir su nivel de competitividad y apegarse al cumplimiento de sus objetivos, para lo cual tienen que identificar cuál es el estado que guardan sin dejar de lado las herramientas tradicionales para mediar cada área. Objetivo: Analizar un modelo de madurez organizacional de procesos en el área de investigación de una institución educativa de nivel Universitario Superior. Metodología: Estudiar el nivel de madurez organizacional de los procesos en el departamento de Investigación de una Universidad con base en un modelo de Madurez de Capacidades (CMM) y Modelo de Madurez de procesos de la organización (PMMM). Contribución: La contribución propuesta es identificar el modelo a aplicar que mide el nivel de desarrollo de los procesos llevados a cabo en las organizaciones académicas, mostrando las áreas de oportunidad y pudiendo desarrollar estrategias de mejora que permitan enfocar los recursos con los que se cuentan la dirección. Identificar el modelo de madurez de la organización del proceso adecuado para medir el desarrollo de las actividades llevadas a cabo en los cuerpos académicos de investigación para alcanzar los niveles requeridos en los lineamientos establecidos por PRODEP y COANCYT.

Madurez, Modelo, Organización, Procesos

Abstract

The companies that seek to develop projects, need to measure their level of competitiveness and stick to the fulfillment of their objectives, for which they have to identify which is the state they keep without leaving aside the traditional tools to mediate each area. Objective: This document contains the analysis of a maturity model organization of processes in the research area of an educational institution of the Higher University level. Methodology: Study the level of organizational maturity of the processes in the Research department of a University based on a CMM model of maturity process organization (PMMM). Contribution: The proposed contribution is to identify the model to be applied that measures the level of development of the processes carried out in the academic organizations, showing the areas of opportunity and being able to develop improvement strategies that allow to focus the resources with which they are counted or the management from them. Identify the maturity model appropriate process organization to measure the development of the activities carried out in academic research bodies to reach the levels required in the guidelines set by PRODEP and COANCYT.

Maturity, Model, Organization, Processes

Citación: MENDOZA-RUIZ, Irving Ilhuicamina, ANTONIO-VIDAÑA, Paula Rosalinda, MARTINEZ-NAVARRETE, Daniel y BELLATO-GIL, Patricia Lyssett. Análisis de un modelo de Madurez Organizacional de procesos en el área de investigación. Revista Sociología Contemporánea. 2018, 5-14: 29-38.

*Correspondencia al Autor (Correo Electrónico: irving.mendoza@utcv.edu.mx)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

Introducción

Una organización tiene ciclos de desarrollo, ésta debe enfocar sus esfuerzos y recursos en los procesos y áreas que así lo requieran para alcanzar los objetivos propuestos (Espinoza Sotomayor, 2009; Abbasi y Al-Mharmah, 2000).

De acuerdo De la Herrán Gascón (2006) y Pöppelbuß y Röglinger (2011), la madurez de una organización permite saber cuál es el nivel de desarrollo que tiene el área o actividad que desempeña para poder tomar medidas de acción a los riesgos que pueda presentar a lo largo de sus qué hacer. Determinar el nivel de madurez de una organización (Bertolli, Roark, Urrutia y Chiodi, 2017), permite canalizar los esfuerzos y recursos en las áreas donde más se necesitan desde la identificación de áreas de oportunidad así como analizar el costo beneficio que tienen los planes o programas que se realizan.

El modelo PMMM (Morales, 2017), es una herramienta empleada para medir el nivel de madurez de la organización en sus distintas áreas de conocimiento, el modelo se compone de 5 niveles de madurez organizacional, Nivel 1 Procesos Iniciales, Nivel 2 Procesos y Estándares Estructurados, Nivel 3 Estándares organizacionales y Procesos Institucionalizados, Nivel 4 Procesos Administrativos, Nivel 5 Optimización de Procesos. Como parte de la especialización de medir con mayor eficiencia el nivel de madurez de las áreas de la organización, surgió en los años 80 el modelo CMM creado por Watts Humphrey y sus colegas de IBM; Humphrey determinó, “que la calidad de una aplicación estaba directamente relacionada a la calidad del proceso utilizado para desarrollarla”

Con la revisión de la literatura relacionada con los modelos de madurez organizacional, se encontraron modelos de madurez organizacional (Montañez-Carrillo y Lis-Gutiérrez, 2017; Grossman, 2018; Uskarcı y Demirörs, 2017; Demira y Kocabaşb 2010; Paavel, Karjust y Majak, 2017) pero ninguno aborda específicamente, el análisis de medición del nivel de madurez de procesos en una institución educativa en áreas como la investigación, por lo cual se propone como área de este estudio a la de investigación, tomando como muestra el cuerpo académico del área de negocios.

Medir el nivel de madurez de una organización permite dos cosas (García Chacón, 2013), la primera, identificar cuál es el punto de partida para poder desarrollar o afrontar proyectos o retos y por otro lado identificar el nivel de madurez de los procesos, lo cual permite verificar si hay un costo beneficio de los programas anuales (Prieto Morales, Meneses Villegas y Vega Zepeda, 2015), esto apoyará a poder asignar los recursos en las áreas que más se requieren de acuerdo a los objetivos que tiene la organización o el área que se observa (De Bruin y Rosemann, 2005).

El valor agregado que tiene la medición del nivel de madurez en el área de investigación de una institución educativa, permite identificar como poder afrontar los riesgos y desarrollar proyecto relacionadas con las líneas de investigación y la conformación de cuerpos académicos vinculados a instituciones certificadores para la investigación como CANACYT, PRODEP, entre otras.

Metodología

La metodología empleada para analizar el modelo de madurez de procesos consta de tres etapas:

Etapa 1

Determinar el nivel de madurez requerido.

Una vez que se ha identificado el modelo de madurez idóneo para la medición, se desarrollan las características que se requieren tener para lograr alcanzar los niveles propuestos por el modelo de madurez seleccionado (Figura 1).

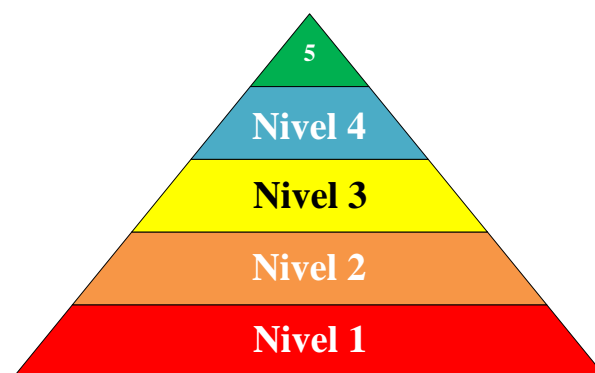


Figura 1 Modelo de Madurez, con base en el modelo de cinco niveles de “Project Management Maturity”

El modelo CMM propuesto para identificar los niveles a alcanzar están representados en cinco niveles, a cada plataforma se le identificará como KPA (Key Process Area), como resultado se tiene una serie de procesos a cumplir relacionados entre sí y capaz de usarse a lo largo de toda la organización.

El modelo define los siguientes niveles de madurez:

Nivel 1 - Inicial – ausencia total de procesos definidos.

Nivel 2 - Repetible – procesos de administración establecidos para lograr el seguimiento a tareas, programas y actividades funcionales de los Cuerpos Académicos (CA). La disciplina está dada por la repetición en los procesos solicitados por el área con aplicación en convocatorias.*f*

Nivel 3 - Definido – Además de las definiciones del nivel anterior, son incorporadas actividades de administración, gestión de procesos internos en forma documentada, estandarizada e integradas en una familia de procesos normalizados por el comité evaluador interno. Los planes y programas establecidos para su evaluación se encuentran sistematizados cumpliendo con los lineamientos que marca PRODEP o CONACYT. *f*

Nivel 4 - Administrado – se llevan adelante los planes y programas establecidos por el área de investigación en forma controlada con métricas que permiten mediciones confiables de los procesos y productos, logrando metas propuestas por el o los responsable(s) del área. *f*

Nivel 5 - Optimizado – incluye la mejora continua de procesos a partir de la comparación y análisis de mediciones sucesivas de los CA consolidados, logrando así cumplir con las metas establecidas para alcanzar los niveles de desarrollo en las líneas de investigación propuestas para cada CA.

Etapa 2

Evaluar el nivel de madurez actual.

Con base en el proceso del modelo de madurez se selecciona el área que se va a observar y se llevará a cabo una evaluación en función de sus niveles para cada área del proceso observado, definiendo un conjunto de buenas prácticas que habrán de ser medidas en la evaluación:

1. Definidas en un procedimiento documentado.
2. Provistas (la organización) de los medios y formación necesarios.
3. Ejecutadas de un modo sistemático, universal y uniforme (institucionalizadas).
4. Medidas.
5. Verificadas.

Etapa 3

Ajuste al nivel de madurez alcanzado en la evaluación.

La evaluación de un CA permite identificar en donde se encuentra para definir su plan de acción en caso de encontrarse en un nivel de riesgo alto donde no le permite resolver y solucionar planes y programas establecidos por el área de adscripción.

La identificación de los niveles alcanzados (Basado en el modelo CMM) se puede clasificar de la siguiente manera:

1. Inicial. Los CA en este nivel no disponen de un ambiente estable para el desarrollo de los planes y programas, los esfuerzos se ven minados por falta de planificación. El éxito de los proyectos se basa en la mayoría de las veces en el esfuerzo individual de los integrantes del CA, a menudo se producen fracasos y casi siempre no se logra concretar las actividades. El resultado del equipo del CA es impredecible.
2. Repetible. En este nivel el CA disponen de unas prácticas institucionalizadas de gestión de proyectos, existen unas métricas básicas y un razonable seguimiento al cumplimiento de los procesos con base en la calidad de los mismos. La relación con los integrantes del CA y otras líneas de investigación está gestionada de manera sistemática.

3. Definido. En este nivel el CA disponen de correctos procedimientos de coordinación entre CA's (Internos o Externos), formación del personal, aplicación de técnicas de comunicación efectiva y un nivel más avanzado de métricas en los procesos (enfocado a los indicadores de los órganos evaluadores). Se implementan técnicas de revisión por pares (180°) y revisión integral (360°).

4. Gestionado. En este nivel el CA se caracteriza por disponer de un conjunto de métricas significativas de calidad y productividad (establecido en un estándar), que se usan de modo sistemático para la toma de decisiones y la gestión de riesgos. Los resultados obtenidos por el desempeño de los integrantes del CA son de alta calidad.

5. Optimizado. El CA completo está enfocado en la mejora continua de sus procesos, se hace uso intensivo de las métricas y se gestionan procesos de innovación e integración de técnicas y herramientas de base tecnológica, además del cumplimiento de los niveles previos.

Variables

Como metodología se propone hacer un estudio descriptivo, usando como instrumento de medición una encuesta que será aplicada cuatro integrantes de un cuerpo académico de la carrera de Desarrollo de negocios, esto servirá como prueba piloto tanto para la revisión del instrumento de medición como para observar si permite que se cumplan los objetivos establecidos y poder hacer las modificaciones pertinentes con el fin de replicarlo a otros CA de la Universidad. La escala utilizada es una escala de Likert de 5 puntos, establecidos de la siguiente manera:

0 Nunca, 1 En pocos casos, 2 En la mayoría de los casos, 3 Casi Siempre, 4 Siempre

Las variables a utilizar fueron definidas de acuerdo a cada una de la Etapas del modelo de Madurez con el fin de diagnosticar el nivel en el que se encuentra el CA en estudio de acuerdo a la percepción que tiene cada elemento de estudio sobre la madurez de su CA. Así mismo, se hizo un estudio exploratorio, mediante la revisión documental y el análisis de los expedientes de cada uno de 16 integrantes del CA.

Las variables definidas fueron las siguientes:

Estandarización, evaluación y control

Análisis

¿Su organización establece y usa procesos estandarizados y documentados para los procesos de inicio o de manejo de iniciativas de proyectos?

Donde el 75% de los encuestados respondieron que en pocos casos y el 25% siempre

¿Su organización establece y usa procesos estandarizados y documentados a nivel de proyecto para los procesos principales de planificación (Desarrollo del plan de proyectos, planeación de Alcance, Definición de Alcance, Definición de Actividades, Secuenciamiento de Actividades, Estimación de la Duración de Actividades, Desarrollo del Cronograma, Planeación de los Recursos, Estimación del Costo, Presupuestación de Costo, Planeación de la Gestión de riesgos)?

En donde el 50% respondió que en pocos casos, 25% en la mayoría de los casos y otro 25% casi siempre.

¿Su Organización establece y usa procesos estandarizados y documentos a nivel de proyectos para los procesos Facilitadores de Ejecución (Aseguramiento de la calidad, Desarrollo del equipo, Distribución de la información, solicitud de ofertas, selección del proveedor, administración de Control)?

En donde el 25% de los encuestados consideran que nunca, 50% respondieron que en pocos casos y otro 25% casi siempre.

¿Su organización establece y usa procesos estandarizados y documentos nivel de proyecto para los procesos Facilitadores de Control (Verificación del Alcance, Control de cambios, Alcance, control de cronograma del costo, control de la calidad, monitoreo y control de riesgos)?

Donde el 25% respondió que nunca, 25% en pocos casos, 25% casi siempre y 25% siempre.

¿Su organización establece y usa los procesos estandarizados y documentados a nivel de proyecto para los procesos de cierre (Cierre del contrato, cierre administrativos)?

El 25% considera que nunca, otro 25% respondió que en pocos casos, 25% en la mayoría de los casos y otro 25% siempre.

¿En los proyectos de su organización se define y revisan las metas y criterios de éxito al inicio del proyecto y se revisan posteriormente a la ejecución?

El 50% respondió que en pocos casos, 25% casi siempre y 25% siempre.

¿Su organización ha definido puntos de control de avance donde las entregas de los proyectos son evaluados para determinar si el proyecto deberá continuar o terminar?

El 25% considera que nunca, 50% en pocos casos y 25% casi siempre.

¿Su organización usa técnicas de gestión de riesgos para medir y evaluar el impacto del riesgo durante la ejecución del proyecto?

El 50% considera que nunca, el 25% en la mayoría de los casos y 25% consideran que casi siempre.

¿Su organización usa un sistema formal de desempeño que evalúa a los miembros del equipo y a los colaboradores a medir su desempeño en el proyecto así como involucrarse en los resultados generales del mismo?

El 25% respondió que nunca, 25% en pocos casos, 25% casi siempre y otro 25% respondió que siempre.

¿Los proyectos de su organización son claros y medibles con respecto al tiempo, costo y calidad que solicita algún organismo externo evaluador?

El 50% consideran que en pocos casos, el 25% en la mayoría de los casos y 25% siempre.

¿Su organización establece y usa métricas a nivel de proyecto para los procesos de inicio (Identificación de necesidades, manejo de iniciativas, etc.)?

El 50% consideran que nunca, 25% en la mayoría de los casos y 25% siempre.

¿Su organización establece y usa métricas a nivel de proyectos para los procesos principales de planificación (Desarrollo del plan de proyectos, planificación de avances, definición del avance, definición de actividades, secuenciamiento de actividades, estimación de la duración de las actividades, desarrollo del cronograma, planeación de los recursos, estimación del costo, presupuesta del costo, planificación de la gestión de riesgo)?

El 25% considera que nunca, 25% en pocos casos, 25% en la mayoría de los casos y 25% considera que casi siempre.

¿Su organización establece y usa métricas a nivel de proyectos para los procesos; Facilitadores de Planificación (Planificación de la calidad, adquisición de personal, planificación de la comunicación, identificación de riesgos, análisis cualitativos de riesgos, análisis cuantitativos de riesgos, planificación de la respuesta al riesgo, planificación del aprovisionamiento y planificación de congresos, cursos o talleres)?

El 25% considera que nunca, el 50% respondió que en la mayoría de los casos y 25% siempre.

¿Su organización establece y usa métricas a nivel de Proyecto para verificar el cumplimiento del alcance del proyecto (Ejecución del Plan de Proyecto)?

El 50% considera que nunca, mientras el otro 50% respondió que casi siempre.

¿Su organización establece y usa métricas a nivel de Proyecto para los Procesos Facilitadores de Ejecución (Aseguramiento de la Calidad, Desarrollo del Equipo, Distribución de la Información, Solicitud de Ofertas, Selección del Proveedor, Administración del Contrato)?

El 50% respondieron que nunca, el 25% respondió que en la mayoría de los casos y 25% casi siempre.

¿Su organización establece y usa métricas a nivel de Proyecto para los Procesos Principales de Control (Informe de Desempeño, Control Integrado de Cambios)?

El 50% respondieron que nunca, 25% en la mayoría de los casos y 25% casi siempre.

¿Su organización establece y usa métricas a nivel de Proyecto para los Procesos Facilitadores de Control (Verificación del Alcance, Control de Cambios al Alcance, Control del Cronograma, Control del Costo, Control de la Calidad, Monitoreo y Control del Riesgo)?

El 50% de los encuestados respondió que nunca, 25% en la mayoría de los casos y 25% casi siempre.

¿Su organización establece y usa métricas a nivel de Proyecto para los Procesos de Cierre (Cierre del Contrato, Cierre Administrativo)?

El 50% de los encuestados respondió que nunca, 25% en la mayoría de los casos y 25% casi siempre.

¿El proceso de cierre administrativo está establecido la forma de medirlo y analizarlo?

El 75% de los encuestados respondió que nunca mientras que el 25% casi siempre.

¿Su organización establece y ejecuta controles a nivel de Proyecto para gestionar la estabilidad de los Procesos de Inicio (Identificación de necesidades, manejo de iniciativas, etc.)?

El 50% respondió que en pocos casos, el 25% en la mayoría de los casos y 25% casi siempre.

¿Su organización establece y ejecuta controles a nivel de Proyecto para gestionar la estabilidad de los Procesos Principales de Planificación (Desarrollo del Plan de Proyecto, Planificación del Alcance, Definición del Alcance, Definición de Actividades, Secuenciamiento de Actividades, Estimación de la Duración de Actividades, Desarrollo del Cronograma, Planificación de los Recursos, Estimación del Costo, Presupuestación del Costo, Planificación de la Gestión de Riesgos)?

El 50% de los encuestados respondió que en pocos casos, 25% en la mayoría de los casos y 25% casi siempre.

¿El control de proceso de iniciación proceso se estableció y ejecutado para controlar la Estabilidad en el proceso?

El 25% respondió que nunca, 25% que en pocos casos, 25% en la mayoría de los casos y otro 25% casi siempre.

¿Se establece un control de presupuesto para controlar la estabilidad del proyecto?

El 25% respondió que nunca, 25% respondió que en pocos caso y 50% que casi siempre.

¿Su organización establece y usa controles a nivel de Proyecto para gestionar la estabilidad de los Procesos Facilitadores de Ejecución (Aseguramiento de la Calidad, Desarrollo del Equipo, Distribución de la Información, Solicitud de Ofertas, Selección de Proveedores, Administración del Contrato)?

El 50% respondió que en pocos casos, mientras que el 50% respondió casi siempre.

¿Su organización establece y usa controles a nivel de Proyecto para gestionar la estabilidad de los Procesos Principales de Control (Informe de Desempeño, Control Integrado de Cambios)?

El 50% respondió que en pocos casos, mientras que el 50% respondió casi siempre.

¿Su organización establece y usa controles a nivel de Proyecto para gestionar la estabilidad de los Procesos Facilitadores de Control (Verificación del Alcance, Control de Cambios al Alcance, Control del Cronograma, Control del Costo, Control de la Calidad, Monitoreo y Control del Riesgo)?

El 50% respondió que en pocos casos, mientras que el 50% respondió casi siempre.

¿Su organización establece y usa controles a nivel de Proyecto para gestionar la estabilidad de los Procesos de Cierre (Cierre del Contrato, Cierre Administrativo)?

El 25% considera que nunca, otro 25% respondió que en pocos casos, y el 50% respondió que casi siempre.

¿Se establece y se controla el plan de comunicación del proyecto?

El 25% considera que nunca, el 25% respondió que en pocos casos, 25% en la mayoría de los casos y otro 25% respondió que casi siempre.

¿Su organización captura, analiza y aplica las lecciones aprendidas en los proyectos pasados?

El 25% considera que nunca, el 25% respondió que en pocos casos, 25% en la mayoría de los casos y otro 25% respondió que siempre.

Tomando en cuenta los requerimientos para cada etapa y de acuerdo con los resultados obtenidos se puede hacer la siguiente relación:

Del total de respuestas en las diferentes variables se obtuvieron 32 respuestas correspondientes a nunca y 29 respecto a que se llevan a cabo en pocos casos.

Se tuvieron 19 casos que corresponden a en la mayoría de los casos y 31 casi siempre. Y tan solo se tuvieron 8 que corresponden a siempre.

	Frecuencia
Nunca	32
En pocos casos	29
En la mayoría de los casos	19
Casi siempre	31
Siempre	8

Tabla 1 Análisis de frecuencias en las diferentes escalas
Fuente: Elaboración propia

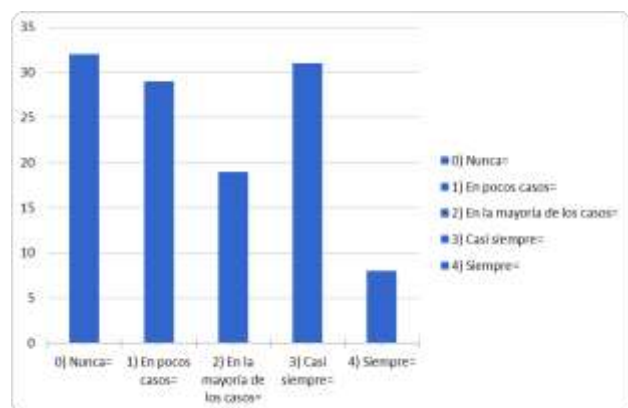


Gráfico 1 Evaluación del CA DNM y Datos obtenidos de los tres procesos: estandarización, evaluación y control
Fuente: Elaboración propia

Desarrollo de la Metodología

Etapa 1

Determinar el nivel de madurez requerido.

Nivel de madurez	Área Clave (Procesos)	Descripción general
1 Inicial	Procesos y Estándares Estructurados	El CA en este nivel no disponen de un ambiente estable para el desarrollo de los planes y programas, los esfuerzos se ven minados por falta de planificación.
2 Conciencia	Procesos y Estándares Estructurados	En este nivel el CA disponen de unas prácticas institucionalizadas de gestión de proyectos, existen unas métricas básicas y un razonable seguimiento al cumplimiento de los procesos con base en la calidad de los mismos.
3 Definido	Estándares organizacionales y Procesos Institucionalizados	En este nivel el CA disponen de correctos procedimientos de coordinación entre CA's (Internos o Externos), formación del personal, aplicación de técnicas de comunicación efectiva y un nivel más avanzado de métricas en los procesos (enfocado a los indicadores de los órganos evaluadores).
4 Gestionado / establecido	Procesos Administrativos	En este nivel el CA se caracteriza por disponer de un conjunto de métricas significativas de calidad y productividad (establecido en un estándar), que se usan de modo sistemático para la toma de decisiones y la gestión de riesgos.
5 Optimizar/ compartir	Optimización de Procesos.	El CA completo está enfocado en la mejora continua de sus procesos, se hace uso intensivo de las métricas y se gestionan procesos de innovación e integración de técnicas y herramientas de base tecnológica, además del cumplimiento de los niveles previos.

Tabla 2 Nivel de Madurez de procesos aplicado en CA Observado
Fuente: Elaboración propia

Etapa 2

Evaluar el nivel de madurez actual.

- a) Definidas en un procedimiento documentado.

Se revisó la documentación existente en el área de Investigación (Expedientes) y se logró identificar procedimientos respaldados por su documentación en las carpetas de cada integrante del CA.

- b) Provistas (la organización) de los medios y formación necesarios.

La documentación observada proviene de formatos establecidos por un estándar de certificación ISO 9001:2016, donde se estandarizan la información de cada expediente con base en los indicadores que solicita PRODEP.

- c) Ejecutadas de un modo sistemático, universal y uniforme (institucionalizadas).

La documentación presenta estandarización por parte de cuerpos académicos que pueden aplicar “En Formación” aspirando a ser reconocidos como “En Consolidación”, los documentos pertenecen a la institución y los nuevos integrantes siguen un proceso definido para integrar su carpeta (Expediente).

- d) Medidas

La percepción de los Integrantes del CA se realizó por medio de la resolución de un cuestionario enviado a través de un formulario en DRIVE donde la información obtenida se analizó para definir el nivel de madurez.

- e) Verificadas.

La documentación que respalda la ejecución de los procesos establecidos en una minuta de acuerdos, la identificación de formatos para integrar expedientes y realizar procedimientos muestra la capacidad que tiene el CA observado.

Destaca el nivel de formación que tienen los integrantes Desde Doctorado, Maestría, Especialidad y el 100 % con título y Cedula de nivel licenciatura, con experiencia en el desarrollo de producción académicas y gestión de proyecto.

Etapa 3

Ajuste al nivel de madurez alcanzado en la evaluación.

Con base en los niveles establecidos se obtuvo como resultado de la evaluación (revisión documental, análisis de los expedientes de los integrantes del CA y percepción del nivel de madurez actual).

De acuerdo con el análisis de los resultados por cada grupo de variables, se obtuvieron los siguientes resultados:



Gráfico 2 Evaluación del CA DNM y Datos obtenidos del proceso de Estandarización

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 3 Evaluación del CA DNM y Datos obtenidos del proceso de Ejecución y Evaluación

Fuente: Elaboración propia

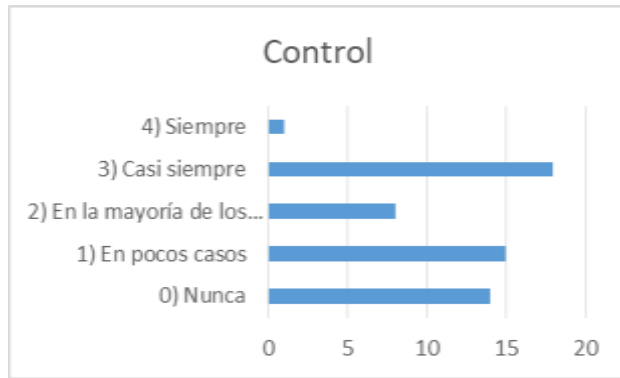


Gráfico 4 Evaluación del CA DNM y Datos obtenidos del proceso de Control

Fuente: Elaboración propia

Resultados

Se puede observar que entre los encuestados tienen percepciones diferentes sobre la estandarización, evaluación y control de los procesos, siendo interesante que las personas con mayor grado académico consideran que casi nunca se estandarizan, se evalúan y se controlan los procesos. Los procesos que salen peor evaluados son tanto el correspondiente a la ejecución y evaluación y el de control, mientras que el mejor proceso el de estandarización; cabe recordar que son los resultados obtenidos de la prueba piloto.

Se propone el instrumento de Medición Tabla 2, Como resultado de la evaluación, interpretación y análisis de la información proporcionada para la investigación y con base en los resultados obtenidos en la Etapa 2 de Metodología se encontró que el nivel alcanzado es Nivel 3 Definido, el CA dispone de correctos procedimientos de coordinación entre cuerpos académicos (Internos o Externos), formación del personal, aplicación de técnicas de comunicación efectiva y un nivel más avanzado de métricas en los procesos (enfocado a los indicadores de los órganos evaluadores).

Los resultados alcanzados se pueden identificar en la Gráfica 5, en donde se puede concentrar la información observada con base en los instrumentos empleados para la investigación.

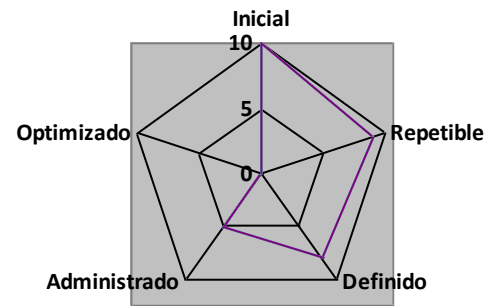


Gráfico 5 Evaluación del CA DNM y Datos obtenidos del proceso de evaluación

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Los resultados obtenidos permiten identificar el nivel de madurez de los procesos (Montes-Guerra, Gimena Ramos, y Díez-Silva, 2013) que tiene el área de Investigación en un Cuerpo Académico, candidato a someterse a evaluación ante las instituciones certificadoras; la herramienta empleada para determinar su nivel de madurez permite desarrollar un plan de mejora y un programa de actividades enfocados a las áreas de oportunidad que presenta en la Gráfica 5.

Con la puesta en marcha de la implementación de la metodología para la evaluación del nivel de madurez de un cuerpo académico de investigación, se puede replicar a los demás cuerpos académicos, estableciendo una herramienta como indicador de las actividades a realizar y desarrollar CA capaces de aplicar a los niveles establecidos por los órganos evaluadores para alcanzar como meta la consolidación de los mismos.

Así mismo, se propone modificar el instrumento de medición, agrupando las variables en tres constructos que son: estandarización, ejecución/evaluación y control, ello con el fin de facilitar al encuestado responder las preguntas y que se ubique en qué parte del proceso se encuentra de la evaluación.

Otra propuesta indispensable es resaltar la importancia de llevar a cabo la planeación de los procesos con el fin de hacerlos más eficientes.

Referencias

- Abbasi, G. Y., & Al-Mharmah, H. (2000). Project management practice by the public sector in a developing country. *International Journal of Project Management*, 18(2), 105-109. [https://doi.org/10.1016/S0263-7863\(98\)00074-X](https://doi.org/10.1016/S0263-7863(98)00074-X)
- Bertolli, M., Roark, G., Urrutia, S., & Chiodi, F. (2017). Revisión de Modelos de Madurez en la Medición del Desempeño. *INGE CUC*, 13 (1), 70-83. DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/ingecuc.13.1.2017.07>
- Demira, C., & Kocabaşb, İ. (2010). Project Management Maturity Model (PMMM) in educational organizations. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 9, 1641-1645. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.12.379>
- De Bruin, T. & Rosemann, M. (2005). Towards a Business Process Management Maturity Model. In Bartmann, D, Rajola, F, Kallinikos, J, Avison, D, Winter, R, Ein-Dor, P, et al. (Eds.) *ECIS 2005 Proceedings of the Thirteenth European Conference on Information Systems*, Germany, Regensburg
- De la Herrán Gascón, A. (2006). Introducción a la madurez organizacional. *Indivisa. Boletín de Estudios e Investigación*, (7), 81-113.
- Espinoza Sotomayor, R. (2009). El fayolismo y la organización contemporánea. *Visión Gerencial* (1), 53-62.
- García Chacón, G. (2013). Modelo de madurez organizacional para la gestión de los cambios. *Revista sobre Relaciones Industriales y Laborales* (49), 61-87.
- Grossman, R. (2018). A framework for evaluating the analytic maturity of an organization. *International Journal of Information Management*, 38 (1), 45-51. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.08.005>
- Montañez-Carrillo, L. & Lis-Gutiérrez, J. (2017). A propósito de los Modelos de Madurez de Gestión del Conocimiento. *Revista de la Facultad de Ciencias Económica: Investigación y Reflexión*, 25 (2), 63-81. DOI: <https://doi.org/10.18359/rfce.3069>
- Montes-Guerra, M., Gimena Ramos, F., & Díez-Silva, M. (2013). Estándares y metodologías: Instrumentos esenciales para la aplicación de la dirección de proyectos. *Revista de Tecnología*, 12 (2).
- Paavel, M., Karjust, K., & Majak, J. (2017). PLM Maturity Model Development and Implementation in SME. *Procedia CIRP*, 63, 651-657. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2017.03.144>
- Pöppelbuß, J., & Röglinger, M. (2011). What makes a useful maturity model? a framework of general design principles for maturity models and its demonstration in business process management. *ECIS*.
- Prieto Morales, R., Meneses Villegas, C., & Vega Zepeda, V. (2015). Análisis comparativo de modelos de madurez en inteligencia de negocio. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 23 (3), 361-371.
- Uskarcı, A., & Demirörs, O. (2017). Do staged maturity models result in organization-wide continuous process improvement? Insight from employees. *Computer Standards & Interfaces*, 52, 25-40. <https://doi.org/10.1016/j.csi.2017.01.008>

Instrucciones para la Publicación Científica, Tecnológica y de Innovación

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

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

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

International Identification of Science - Technology and Innovation

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

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

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

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

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

Resumen (En Español, 150-200 palabras)

Objetivos
Metodología
Contribución

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

Resumen (En Inglés, 150-200 palabras)

Objetivos
Metodología
Contribución

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

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

* Correspondencia del Autor (ejemplo@ejemplo.org)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

Introducción

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

Explicación del tema en general y explicar porque es importante.

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

Enfocar claramente cada una de sus características

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

Explicación de las secciones del Artículo

Desarrollo de Secciones y Apartados del Artículo con numeración subsecuente

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

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

Inclusión de Gráficos, Figuras y Tablas- Editables

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

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

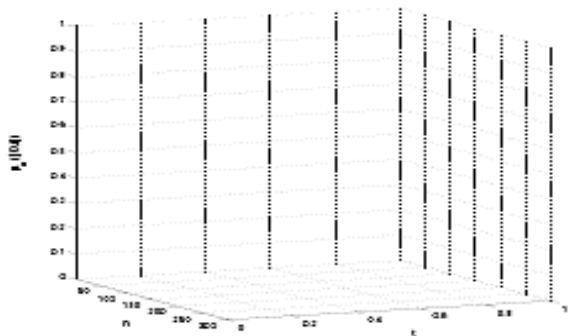


Gráfico 1 Titulo y Fuente (*en cursiva*)

No deberán ser imágenes, todo debe ser editable.

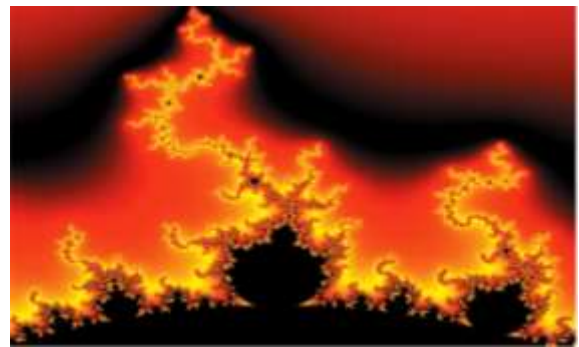


Figura 1 Titulo y Fuente (*en cursiva*)

No deberán ser imágenes, todo debe ser editable.

Tabla 1 Titulo y Fuente (*en cursiva*)

No deberán ser imágenes, todo debe ser editable.

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

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

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

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

Metodología a desarrollar

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

Resultados

Los resultados deberán ser por sección del Artículo.

Anexos

Tablas y fuentes adecuadas.

Agradecimiento

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

Conclusiones

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

Referencias

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

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

Ficha Técnica

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

Nombre de la Revista

Título del Artículo

Abstract

Keywords

Secciones del Artículo, por ejemplo:

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

Nombre de Autor (es)

Correo Electrónico de Correspondencia al Autor

Referencias

Requerimientos de Propiedad Intelectual para su edición:

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

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

Reserva a la Política Editorial

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

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

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

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

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

Título del Artículo:

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

Copyright y Acceso

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

Título del Artículo:

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

Principios de Ética y Declaratoria de Solución a Conflictos Editoriales

Responsabilidades del Editor

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

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

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

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

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

Responsabilidades del Consejo Editorial

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

Responsabilidades del Comité Arbitral

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

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

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

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

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

Responsabilidades de los Autores

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

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

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

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

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

Servicios de Información

Indización - Bases y Repositorios

RESEARCH GATE (Alemania)

GOOGLE SCHOLAR (Índices de citas-Google)

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

MENDELEY (Gestor de Referencias bibliográficas)

DULCINEA (Revistas científicas españolas)

UNIVERSIA (Biblioteca Universitaria-Madrid)

SHERPA (Universidad de Nottingham- Inglaterra)

Servicios Editoriales

Identificación de Citación e Índice H

Administración del Formato de Originalidad y Autorización

Testeo de Artículo con PLAGSCAN

Evaluación de Artículo.

Emisión de Certificado de Arbitraje

Edición de Artículo

Maquetación Web

Indización y Repositorio

Traducción

Publicación de Obra

Certificado de Obra

Facturación por Servicio de Edición.

Política Editorial y Administración

244 - 2 Itzopan Calle. La Florida, Ecatepec Municipio México Estado, 55120 Código postal, MX. Tel: +52 1 55 2024 3918, +52 1 55 6159 2296, +52 1 55 4640 1298; Correo electrónico: contact@ecorfan.org www.ecorfan.org

ECORFAN®

Editora en Jefe

RAMOS-ESCAMILLA, María. PhD

Redactor Principal

SERRUDO-GONZALES, Javier. BsC

Asistente Editorial

ROSALES-BORBOR, Eleana. BsC

SORIANO-VELASCO, Jesús. BsC

Director Editorial

PERALTA-CASTRO, Enrique. MsC

Editor Ejecutivo

IGLESIAS-SUAREZ, Fernando. MsC

Editores de Producción

ESCAMILLA-BOUCHAN, Imelda. PhD

LUNA-SOTO, Vladimir. PhD

Administración Empresarial

REYES-VILLAO, Angélica. BsC

Control de Producción

RAMOS-ARANCIBIA, Alejandra. BsC

DÍAZ-OCAMPO, Javier. BsC

Editores Asociados

OLIVES-MALDONADO, Carlos. MsC

MIRANDA-GARCIA, Marta. PhD

CHIATCHOUA, Cesaire. PhD

SUYO-CRUZ, Gabriel. PhD

CENTENO-ROA, Ramona. MsC

ZAPATA-MONTES, Nery Javier. PhD

VALLE-CORNAVACA, Ana Lorena. PhD

ALAS-SOLA, Gilberto Américo. PhD

MARTÍNEZ-HERRERA, Erick Obed. MsC

ILUNGA-MBUYAMBA, Elisée. MsC

Publicidad y Patrocinio

(ECORFAN®- Mexico- Bolivia- Spain- Ecuador- Cameroon- Colombia- El Salvador- Guatemala- Nicaragua- Peru- Paraguay- Democratic Republic of The Congo- Taiwan),sponsorships@ecorfan.org

Licencias del Sitio

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

Oficinas de Gestión

244 Itzopan, Ecatepec de Morelos–México.

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

38 Matacerquillas , CP-28411. Morazarzal –Madrid-España.

18 Marcial Romero, CP-241550. Avenue, Salinas I - Santa Elena-Ecuador.

1047 La Raza Avenue -Santa Ana, Cusco-Peru.

Boulevard de la Liberté, Immeuble Kassap, CP-5963.Akwa- Douala-Cameroon.

Southwest Avenue, San Sebastian – León-Nicaragua.

6593 Kinshasa 31 – Republique Démocratique du Congo.

San Quentin Avenue, R 1-17 Miralvalle - San Salvador-El Salvador.

16 Kilometro, American Highway, House Terra Alta, D7 Mixco Zona 1 -Guatemala.

105 Alberdi Rivarola Captain, CP-2060. Luque City- Paraguay.

Distrito YongHe, Zhongxin, calle 69. Taipei-Taiwán.

Revista de Sociología Contemporánea

“Análisis del desempeño de las Instituciones Gubernamentales en la prestación de servicios públicos en Ciudad Obregón, Sonora”

OCHOA-JAIME, Blanca Rosa, VALDEZ-PINEDA, Dina Ivonne, SANCHEZ-RODRIGUEZ, Jorge y OCHOA-JAIME, Ileana Judith

“Análisis del perfil del visitante a atractivos culturales. Museo de las Momias de Guanajuato”

MORALES, Betzabeth Dafne, MEJÍA-ROCHA, Mónica Isabel y ACOSTA-ROMERO, Erendira

Universidad de Guanajuato

“Perspectiva de los visitantes y turistas sobre el servicio y la calidad ofertada en Calvillo, Ags.”

BALLÍN-DE LUNA, Verónica, MARTINEZ-PEREZCHICA, Ma. Guadalupe y DE LUNA-MIJANGOS, Maria De Los Ángeles

“Análisis de un modelo de Madurez Organizacional de procesos en el área de investigación”

MENDOZA-RUIZ, Irving Ilhuicamina, ANTONIO-VIDAÑA, Paula Rosalinda, MARTINEZ-NAVARRETE, Daniel y BELLATO-GIL, Patricia Lyssett

Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz

