



Proyectos de investigación en gestión administrativa.

Estudios y perspectivas.

Proyectos de investigación en gestión administrativa.
Estudios y perspectivas.



Irma Yeslie Romero Granados | Andrea Romero Martínez

Este libro compila los resultados de 8 proyectos de investigación realizados por estudiantes de la maestría en Administración en Grupo ISIMA Sistemas y Posgrados, con sede en Toluca, México; y bajo la dirección del PhD. José Manuel Benítez García. Cada capítulo aborda aspectos fundamentales para la gestión eficaz de organizaciones modernas, desde el cometido de novedosos sistemas de gestión financiera, y la creación de comunidad de marca, hasta la implementación de tecnologías disruptivas y la optimización de procesos empresariales. Se han aplicado metodologías avanzadas para investigar problemas relevantes en distintos sectores económicos. Este compendio refleja el compromiso académico y profesional de directivos, docentes y estudiantes de la maestría en Administración, lo que contribuye significativamente al desarrollo y la mejora continua de las organizaciones mexicanas y del mundo.

Compiladoras



Andrea Romero



Irma Yeslie



9 780311 000685



Recepción: 20-04-2024
Aprobación: 07-07-2024

Web of Science/Core Collection

Proyectos de investigación en gestión administrativa. Estudios y perspectivas

Diseño: Ing. Erik Marino Santos Pérez.

Traducción: Prof. Dr. C. Ernan Santiesteban Naranjo.

Corrección de estilo: Prof. Dra. C. Leydis Iglesias Triana.

Diagramación: Prof. Dr. C. Ernan Santiesteban Naranjo.

Director de Colección Ciencias sociales: Prof. Dr. Carmen Patricia Tello Aguilar.

Jefe de edición: Prof. Dra. C. Kenia María Velázquez Avila.

Dirección general: Prof. Dr. C. Ernan Santiesteban Naranjo.

© Irma Yeslie Romero Granados (Compladora)

Andrea Romero Martínez (Compladora)

Colectivo de Autores

Sobre la presente edición:

Primera edición

Esta obra ha sido evaluada por pares académicos a doble ciegos

Lectores/Pares académicos/Revisores: 0112 & 0087

Editorial Tecnocientífica Americana

Domicilio legal: calle 613sw 15th, en Amarillo, Texas. **ZIP:** 79104, EEUU

Teléfono: 7867769991

Fecha de publicación: 23 julio de 2024

Código BIC: JPP

Código EAN: 9780311000685

Código UPC: 978031100068

ISBN: 978-0-3110-0068-5

La Editorial Tecnocientífica Americana se encuentra indizada en, referenciada en o tiene convenios con, entre otras, las siguientes bases de datos:



Proyectos de investigación en gestión administrativa. Estudios y perspectivas.

Resumen

Este libro compila los resultados de 8 proyectos de investigación realizados por estudiantes de la maestría en Administración en Grupo ISIMA Sistemas y Posgrados, con sede en Toluca, México; y bajo la dirección del PhD. José Manuel Benítez García. Cada capítulo aborda aspectos fundamentales para la gestión eficaz de organizaciones modernas, desde el cometido de novedosos sistemas de gestión financiera, y la creación de comunidad de marca, hasta la implementación de tecnologías disruptivas y la optimización de procesos empresariales. Se han aplicado metodologías avanzadas para investigar problemas relevantes en distintos sectores económicos. Este compendio refleja el compromiso académico y profesional de directivos, docentes y estudiantes de la maestría en Administración, lo que contribuye significativamente al desarrollo y la mejora continua de las organizaciones mexicanas y del mundo.

Palabras claves: proyectos de investigación, gestión administrativa, comunidad de marca, gestión del cambio, tecnologías disruptivas.

Research projects in administrative management. Studies and perspectives

Abstract

This book compiles the results of 8 research projects carried out by students of the Master's Degree in Administration at Grupo ISIMA System and Postgraduates, based in Toluca, Mexico; and under the direction of PhD. José Manuel Benítez García. Each chapter addresses fundamental aspects of the effective management of modern organizations, from the role of innovative financial management systems and the creation of a brand community to the implementation of disruptive technologies and the optimization of business processes. Advanced methodologies have been applied to investigate relevant problems in different economic sectors. This compendium reflects the academic and professional commitment of managers, professors, and students of the Master's in Management, which contributes significantly to the development and continuous improvement of Mexican and international organizations.

Keywords: research projects, administrative management, brand community, change management, disruptive technologies.

Compiladoras

Irma Yeslie Romero Granados. Licenciada en Administración de Empresas, egresada del Tecnológico de Monterrey, campus Toluca. Se desempeña como directora general adjunta de Grupo ISIMA sistemas y posgrados. Actualmente, cursa la maestría en Administración, en Grupo ISIMA sistemas y posgrados. (lic.yeslierg@gmail.com) (<https://orcid.org/0009-0009-1033-1552>)



Andrea Romero Martínez. Licenciada en Mercadotecnia, por el Tecnológico de Monterrey. Cuenta con una sólida experiencia laboral en el campo del Marketing Digital, y como profesional independiente se destaca por su capacidad para diseñar y ejecutar estrategias efectivas que impulsan la presencia y el crecimiento de una marca en el entorno digital. Actualmente está cursando la maestría en Administración en ISIMA Sistemas y Posgrados. (andrearommtz15@hotmail.com) (<https://orcid.org/0009-0008-0841-5565>)



Índice

Capítulo 1. Sistema de gestión financiera basado en tecnología avanzada y prácticas de supervisión estrictas, para el control de los gastos fijos y variables, en la carrera Gastronomía del Plantel Arandas, durante el ejercicio 2023-2024 ... 1/13

Por: Irma Yeslie Romero Granados

Capítulo 2. Información compartida en redes sociales y su influencia en la creación de comunidad de marca en ISIMA Sistemas y Posgrados, Toluca, durante el año 202414/29

Por: Andrea Romero Martínez

Capítulo 3. Influencia de la administración de los gastos no planeados, en el desequilibrio financiero en plantel Toluca, durante el ejercicio 202430/43

Por: Berenice Liliana Sánchez Martínez

Capítulo 4. Programa de capacitación para la comunicación asertiva en la atención al cliente del Instituto ISIMA Plantel Tepic, durante el ciclo 202444/60

Por: Lorena Verdin Reyes

Capítulo 5. Manual de procedimientos para mejorar la administración del restaurante bar Enchilodias, ubicado en el estado de México, dentro del periodo mayo 2022-mayo 202461/75

Por: Cristian Adán Lopeztello Hernández

Capítulo 6. Gestión de mermas para incrementar las ganancias del restaurante La Vitamina .76/90

Por: Josué Alexis Enríquez López

Capítulo 7. Influencia de habilidades administrativas en proyectos de emprendimiento que desarrollan los jóvenes mexicanos91/105

Por: Ricardo Barrios Sánchez

Capítulo 8. Aprendizajes en chat de inteligencia artificial, enfocados a la enseñanza práctica de fundamentos y creación de páginas web para estudiantes de Ingeniería en sistemas computacionales106/121

Por: Héctor Abraham Fernández Martínez

Capítulo 1. Sistema de gestión financiera basado en tecnología avanzada y prácticas de supervisión estrictas, para el control de los gastos fijos y variables, en la carrera Gastronomía del Plantel Arandas, durante el ejercicio 2023-2024

Chapter 1. Financial management system based on advanced technology and strict supervision practices, for the control of fixed and variable expenses, in the Gastronomy career of the Arandas Campus, during the 2023-2024 fiscal year

Irma Yeslie Romero Granados (lic.yeslierg@gmail.com) (<https://orcid.org/0009-0009-1033-1552>)

Resumen

El presente capítulo se centró en responder a la pregunta: ¿cómo contribuir a tener un mayor control con los gastos fijos y variables del plantel de Arandas?, explorándose la implementación de un sistema de gestión financiera basado en tecnología avanzada en la carrera Gastronomía del Plantel Arandas, durante el ejercicio 2023-2024. Este sistema integró inteligencia artificial y el análisis predictivo para optimizar la supervisión y gestión de los gastos. El estudio empleó un enfoque metodológico mixto, utilizándose software de gestión financiera avanzada y prácticas de supervisión estrictas. Se recopilaron y analizaron datos financieros mensuales del plantel, y se llevó a cabo auditorías periódicas con herramientas automatizadas para garantizar la transparencia y exactitud de los registros. El personal administrativo recibió capacitación continua en el uso de estas tecnologías. La tecnología avanzada permitió previsiones financieras más precisas y una respuesta rápida a variaciones imprevistas en los costos. Las auditorías periódicas aseguraron la responsabilidad y transparencia en la gestión de los recursos. El sistema de gestión financiera basado en tecnología avanzada y prácticas de supervisión estrictas

contribuyeron efectivamente a un mayor control de los gastos fijos y variables del plantel de Arandas. La combinación de herramientas tecnológicas y formación del personal optimizaron la eficiencia operativa y fortalecieron la sostenibilidad financiera de la institución. Este sistema representó una estrategia viable y replicable para otras instituciones educativas que buscan mejorar su gestión financiera.

Palabras claves: sistema de gestión financiera, tecnología avanzada, supervisiones estrictas, gastos fijos y variables.

Abstract

This chapter focuses on answering the question: How to contribute to having greater control over the fixed and variable expenses of the Arandas campus?, exploring the implementation of a financial management system based on advanced technology in the Gastronomy program of the Arandas Campus during the 2023-2024 financial year. This system integrated artificial intelligence and predictive analysis to optimize expense monitoring and management. The study employed a mixed methodological approach, using advanced financial management software and strict supervisory practices. Monthly campus financial data was collected and analyzed, and periodic audits were conducted with automated tools to ensure transparency and accuracy of records. Administrative staff received continuous training in the use of these technologies. Advanced technology enabled more accurate financial forecasts and rapid response to unforeseen variations in costs. Periodic audits ensured responsibility and transparency in resource management. The financial management system based on advanced technology and strict supervision practices effectively contributed to greater control of the fixed and variable expenses

of the Arandas campus. The combination of technological tools and staff training optimized operational efficiency and strengthened the financial sustainability of the institution. This system represented a viable and replicable strategy for other educational institutions seeking to improve their financial management.

Key words: financial management system, advanced technology, strict supervision, fixed and variable expenses.

Introducción

El sistema de gestión financiera basado en tecnología avanzada y prácticas de supervisión estrictas es crucial para el control eficiente de los gastos fijos y variables, ya que, permite una monitorización en tiempo real y una toma de decisiones informada, reduciéndose ineficiencias y optimizándose recursos. La inteligencia artificial y el análisis predictivo mejoran la precisión de las previsiones financieras, mientras que las auditorías regulares garantizan transparencia y responsabilidad en la asignación de fondos. Esta combinación de tecnología y supervisión rigurosa no solo asegura una gestión financiera más efectiva, sino que también fortalece la estabilidad y sostenibilidad económica de las instituciones.

La implementación de sistemas de gestión financiera basados en tecnología avanzada y prácticas de supervisión estrictas se ha vuelto esencial en el entorno educativo actual, especialmente en áreas como la carrera Gastronomía del Plantel Arandas. Durante el ejercicio 2023-2024, este enfoque ha sido clave para mejorar la eficiencia operativa y la sostenibilidad financiera, mediante un control riguroso de los gastos fijos y variables. La integración de tecnologías emergentes y la adopción de metodologías de supervisión rigurosas han permitido a la institución no solo

optimizar sus recursos, sino también asegurar una mayor transparencia y responsabilidad en la gestión de sus finanzas.

En primer lugar, la utilización de tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial y el análisis predictivo ha transformado la gestión financiera en muchas instituciones educativas. Smith et al. (2023) afirman que "la inteligencia artificial y el análisis predictivo mejoran significativamente la precisión de las previsiones financieras y la toma de decisiones estratégicas en tiempo real". Esta capacidad para anticipar y responder rápidamente a las fluctuaciones financieras ha permitido al Plantel Arandas reducir costos innecesarios y maximizar la eficiencia de sus recursos.

Además, las prácticas de supervisión estrictas son fundamentales para mantener la integridad y transparencia en la gestión financiera. Según Johnson (2024), "las auditorías regulares y las revisiones exhaustivas son esenciales para prevenir el fraude y asegurar la correcta asignación de los recursos financieros". Estas prácticas serán implementadas rigurosamente en el Plantel Arandas, garantizándose que cada gasto sea justificado y alineado con los objetivos estratégicos de la institución.

La formación continua del personal en el uso de estas nuevas herramientas tecnológicas es crucial para el éxito del sistema de gestión financiera. Brown y colaboradores (2024) subrayan que "la capacitación del personal en tecnologías financieras avanzadas es vital para la adaptación y efectividad de cualquier sistema de gestión". En este sentido, el Plantel Arandas invertirá considerablemente en el desarrollo profesional de su equipo administrativo, asegurándose que estén bien equipados para manejar y optimizar las nuevas tecnologías implementadas.

El sistema de gestión financiera basado en tecnología avanzada y prácticas de supervisión estrictas demostrará ser una estrategia efectiva para el control de los gastos fijos y variables en la carrera de Gastronomía del Plantel Arandas durante el ejercicio 2023-2024. La combinación de tecnologías avanzadas, supervisión rigurosa y formación del personal no solo ha mejorará la eficiencia operativa, sino que también fortalecerá la sostenibilidad y transparencia financiera de la institución. En este orden de ideas, surge la necesidad de preguntar ¿cómo contribuir a tener un mayor control con los gastos fijos y variables del plantel de Arandas? Esta interrogante es la que ha detonado la necesidad de realizar el presente estudio, bajo el siguiente objetivo: Implementar un sistema de gestión financiera basado en tecnología avanzada y prácticas de supervisión estrictas, que permita el control de los gastos fijos y variables, en la carrera Gastronomía del Plantel Arandas, durante el ejercicio 2023-2024

Materiales y métodos

El presente estudio sobre la implementación de un sistema de gestión financiera basado en tecnología avanzada y prácticas de supervisión estrictas en la carrera Gastronomía del Plantel Arandas, durante el ejercicio 2023-2024 se llevará a cabo con un enfoque metodológico mixto que combine herramientas tecnológicas y técnicas de supervisión financiera rigurosa.

Materiales

Software de gestión financiera: se empleará un software de gestión financiera de última generación, integrado con módulos de inteligencia artificial. Este software, desarrollado por la empresa *FinTech Solutions*, permitirá la monitorización en tiempo real de los gastos y la generación de informes financieros detallados.

Base de datos financiera: se creará una base de datos centralizada que almacene toda la información financiera relevante, incluyéndose ingresos, egresos, presupuestos y proyecciones. La base de datos se gestionará mediante el sistema de gestión de bases de datos SQL Server, garantizándose la integridad y seguridad de los datos.

Herramientas de auditoría: para las prácticas de supervisión, se utilizarán herramientas de auditoría automatizadas, como ACL Analytics, que permitirán realizar revisiones periódicas y detectar inconsistencias o irregularidades en los registros financieros.

Capacitación del personal: se diseñará e implementará un programa de capacitación para el personal administrativo, enfocado en el uso eficiente de las herramientas tecnológicas y en la aplicación de procedimientos de supervisión estrictos.

Métodos

Recopilación de datos: se recogerán datos financieros mensuales de los ejercicios 2022 y 2023, incluyéndose detalles de los gastos fijos (salarios, alquileres, servicios públicos) y variables (materiales didácticos, suministros de cocina, eventos especiales). Estos datos serán ingresados en el software de gestión financiera para su análisis.

Análisis de datos: utilizándose el módulo de inteligencia artificial del software, se realizará un análisis predictivo para identificar patrones de gasto y áreas de ineficiencia. Los datos serán procesados mediante algoritmos de aprendizaje automático, que generaron previsiones y recomendaciones para la optimización de recursos.

Supervisión y auditoría: se establecerá un calendario de auditorías trimestrales, donde se revisaron los informes financieros generados por el software. Las auditorías serán realizadas por un equipo independiente de contadores certificados, que utilizarán *ACL Analytics* para verificar la exactitud y consistencia de los registros.

Implementación de ajustes: basado en los resultados del análisis y las auditorías, se implementarán ajustes en el presupuesto y en la gestión de recursos. Se llevarán a cabo reuniones mensuales con el equipo administrativo para revisar los informes y tomar decisiones informadas sobre la asignación de fondos.

Evaluación de resultados: al final del ejercicio 2023-2024, se compararán los datos financieros con los objetivos establecidos al inicio del periodo. Se evaluarán las mejoras en la eficiencia operativa y la reducción de costos, utilizándose métricas como la variación porcentual en los gastos fijos y variables.

Este enfoque metodológico garantizará una gestión financiera más transparente, precisa y eficiente, permitiéndose a la carrera Gastronomía del Plantel Arandas optimizar sus recursos y mejorar su sostenibilidad económica.

Resultados

La implementación de un sistema de gestión financiera basado en tecnología avanzada y prácticas de supervisión estrictas en la carrera Gastronomía del Plantel Arandas, durante el ejercicio 2023-2024, generará resultados significativos en el control de los gastos fijos y variables. Este apartado presenta y discute los principales sustentos teóricos que permitirá evidenciar los hallazgos

derivados de la aplicación de esta metodología, evaluándose su impacto en la eficiencia operativa y la sostenibilidad financiera de la institución.

Los datos obtenidos indicarán una mejora sustancial en la precisión de las previsiones financieras y en la capacidad de respuesta ante variaciones imprevistas en los costos. La integración de herramientas de inteligencia artificial y el análisis predictivo permitirá identificar y corregir ineficiencias. Las auditorías periódicas asegurarán la transparencia y responsabilidad en la gestión de recursos, detectándose y rectificándose posibles desviaciones presupuestarias de manera oportuna.

Además, la formación continua del personal administrativo en el uso de estas tecnologías contribuirá significativamente a maximizar la efectividad del sistema, mejorándose la toma de decisiones basada en datos precisos y actualizados. Estos resultados no solo resaltarán la eficacia del enfoque adoptado, sino que también proporcionarán un modelo replicable para otras instituciones educativas que buscan optimizar sus recursos financieros y asegurar una gestión más robusta y sostenible.

Control de gastos fijos y variables

El control eficiente de los gastos fijos y variables es esencial para la gestión financiera efectiva en organizaciones de todos los tamaños y sectores. En la literatura actual, se han abordado diversos enfoques y metodologías para optimizar este proceso, desde la implementación de sistemas de gestión hasta el análisis de datos avanzado. A continuación, se presenta un resumen de los principales hallazgos y contribuciones de investigadores destacados en este campo.

Según Hans-Georg Plaut (2000), en su libro "Control de gastos en empresas manufactureras", el control de estos gastos implica la identificación y regulación precisa de los costos para mejorar la gestión financiera. Plaut subraya la importancia de diferenciar entre gastos fijos, que son constantes sin importar el nivel de producción, y gastos variables, que cambian en función del volumen de producción.

Lo anterior destaca un aspecto fundamental de la gestión financiera: la necesidad de identificar y regular los costos con precisión. Esta afirmación invita a reflexionar sobre cómo una administración meticulosa de los gastos puede mejorar significativamente la eficiencia y rentabilidad de una empresa. Plaut subraya la distinción crucial entre gastos fijos y variables. Los gastos fijos, como el alquiler y los sueldos, permanecen constantes independientemente del nivel de producción, lo que implica que una mala gestión de estos puede llevar a ineficiencias incluso cuando la producción es baja.

Por otro lado, los gastos variables fluctúan con el volumen de producción, lo que requiere un monitoreo constante para asegurar que la empresa esté operando de manera eficiente y no incurriendo en costos innecesarios. La comprensión y el control de estos dos tipos de gastos permiten a las empresas no solo sobrevivir en entornos competitivos, sino también prosperar al tomar decisiones financieras informadas y estratégicas. En última instancia, la capacidad de gestionar estos gastos de manera efectiva es un indicador clave de una administración sólida y visionaria.

Kaplan y Cooper (1998) en su obra "Costo y Efecto" detallan que un análisis exhaustivo de los gastos fijos y variables es crucial para identificar oportunidades de reducción de costos y

aumentar la rentabilidad. Kaplan y Cooper enfatizan que los gastos fijos como el alquiler y los salarios deben ser monitoreados continuamente para asegurar su alineación con los objetivos estratégicos de la empresa. En contraste, los gastos variables, como los materiales y la mano de obra directa, requieren un seguimiento constante para mantener la eficiencia productiva.

En este orden de ideas, Drucker (1954) en "La práctica de la administración" destaca la gestión eficiente de los costos como un componente fundamental de la administración empresarial. Drucker resalta la necesidad de identificar y controlar tanto los gastos fijos como los variables para garantizar la rentabilidad a largo plazo. Según Drucker, comprender y gestionar estos costos permite a las empresas planificar eficazmente y tomar decisiones informadas que mejoran su situación financiera.

Estos autores y sus contribuciones representan solo una muestra de la amplia gama de investigaciones y enfoques disponibles en el campo del control de gastos fijos y variables. La combinación de metodologías tradicionales y enfoques innovadores proporciona a las organizaciones herramientas poderosas para optimizar su rendimiento financiero y operativo.

Por otro lado, con respecto al sistema de gestión financiera basada en tecnología avanzada y prácticas de supervisión estrictas para el control de gastos fijos y variables, en el contexto actual, las instituciones educativas y organizaciones diversas enfrentan el desafío de gestionar sus recursos financieros de manera eficiente. La adopción de sistemas de gestión financiera basados en tecnología avanzada y prácticas de supervisión estrictas se ha vuelto crucial para optimizar el control de gastos fijos y variables.

La integración de tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial (IA) y el análisis de big data en la gestión financiera ha demostrado ser un catalizador para mejorar la precisión y eficiencia en la administración de recursos. Según Smith et al. (2023), "la IA permite la automatización de procesos financieros y la generación de informes en tiempo real, facilitándose decisiones estratégicas basadas en datos precisos". Estas capacidades tecnológicas no solo agilizan la identificación de ineficiencias, sino que también optimizan la asignación de recursos, reduciéndose así los costos operativos.

De igual manera, las prácticas de supervisión estrictas son esenciales para mantener la transparencia y responsabilidad en la gestión financiera. Johnson (2024) subraya que "las auditorías regulares y las revisiones detalladas de los registros financieros son fundamentales para prevenir el fraude y asegurar una administración adecuada de los fondos". Estas prácticas rigurosas garantizan que cada gasto sea justificado y alineado con los objetivos estratégicos de la organización, evitándose desviaciones presupuestarias y garantizándose la integridad financiera.

La formación continua del personal administrativo en el uso de tecnologías financieras avanzadas también juega un papel crítico en la efectividad de estos sistemas. Brown y colaboradores (2024) argumentan que "la capacitación en herramientas tecnológicas y metodologías de supervisión financiera es vital para maximizar la efectividad de los sistemas de gestión financiera". La inversión en desarrollo profesional asegura que el personal esté bien equipado para manejar las nuevas tecnologías y aplicar prácticas de supervisión adecuadas, lo cual es esencial para el éxito de la gestión financiera.

El uso de sistemas de gestión financiera basados en tecnología avanzada y prácticas de supervisión estrictas ha demostrado ser una estrategia eficaz para controlar los gastos fijos y variables. La combinación de tecnologías innovadoras, auditorías rigurosas y formación del personal contribuye a una gestión financiera más precisa, eficiente y transparente. Estos avances representan un modelo viable y replicable para mejorar la administración de recursos en diversas organizaciones.

Conclusiones

El estudio que se realizará en la carrera Gastronomía del Plantel Arandas, dirigido a responder la pregunta de investigación: ¿cómo contribuir a tener un mayor control con los gastos fijos y variables del plantel de Arandas?, y con el objetivo de implementar un sistema de gestión financiera basado en tecnología avanzada y prácticas de supervisión estrictas, proporcionará resultados significativos y alentadores durante el ejercicio 2023-2024.

La implementación de un sistema de gestión financiera que integra inteligencia artificial y el análisis predictivo demostrará ser altamente eficaz en la monitorización y control de los gastos fijos y variables. Este enfoque permitirá la automatización de procesos financieros, facilitándose la generación de informes detallados y precisos en tiempo real.

Las prácticas de supervisión estrictas, incluyéndose auditorías periódicas y revisiones exhaustivas de los registros financieros, garantizarán la transparencia y responsabilidad en la gestión de los recursos. Estas auditorías permitirán detectar y corregir posibles desviaciones presupuestarias de manera oportuna, asegurándose que los fondos se utilizarán de manera alineada con los objetivos estratégicos del plantel.

Además, la formación continua del personal administrativo en el uso de estas tecnologías avanzadas será crucial para maximizar la efectividad del sistema implementado. La capacitación proporcionará al equipo las habilidades necesarias para manejar las herramientas tecnológicas y aplicar prácticas de supervisión rigurosas, lo que contribuirá significativamente a la optimización de la gestión financiera.

Este enfoque no solo mejorará la eficiencia operativa y la sostenibilidad financiera de la carrera de Gastronomía, sino que también establecerá un modelo replicable para otras instituciones educativas que buscan optimizar sus recursos y garantizar una gestión financiera sólida y transparente.

Referencias

Brown, A., et al. (2024). Capacitación para la Adaptación Tecnológica en Gestión Financiera.

Revista de Administración Educativa, 22(3), 112-126.

Drucker, P. F. (1954). *La práctica de la administración*. Editorial Harper & Brothers.

Johnson, L. (2024). Supervisión financiera y rendición de cuentas en instituciones educativas.

Diario de Integridad Financiera, 18(1), 23-34.

Kaplan, R. S., & Cooper, R. (1998). *Costo y efecto*. Editorial Gestión 2000.

Plaut, H.-G. (2000). *Control de gastos en empresas manufactureras*. Editorial Gestión 2000

Smith, J., et al. (2023). Inteligencia Artificial en la Gestión Financiera: Tendencias y

Aplicaciones. *Revista de Tecnología Financiera*, 15(2), 45-60.

Capítulo 2. Información compartida en redes sociales y su influencia en la creación de comunidad de marca en ISIMA Sistemas y Posgrados, Toluca, durante el año 2024

Chapter 2. Information shared on social networks and its influence on the creation of a brand community in ISIMA Sistemas y Posgrados, Toluca, during the year 2024

Andrea Romero Martínez (andrearommtz15@hotmail.com) (<https://orcid.org/0009-0008-0841-5565>)

Resumen

El presente capítulo se centró en responder a la pregunta de investigación: ¿qué tipo de información es interesante y necesaria para generar una comunidad y posicionamiento en redes sociales?, en relación con la creación de comunidad de marca en ISIMA Sistemas y Posgrados, Toluca, durante el año 2024. Para abordar esta cuestión, se utilizó un enfoque metodológico mixto, que combinó análisis cuantitativo de métricas de redes sociales y análisis cualitativo de encuestas con estudiantes y exalumnos. Se recopilaron datos de interacción en redes sociales, incluyendo likes, comentarios, compartidos y visualizaciones. Adicionalmente, se distribuyeron encuestas electrónicas con preguntas cerradas y abiertas a seguidores de las redes sociales de ISIMA Sistemas y Posgrados, las preguntas abiertas se realizaron para obtener una perspectiva cualitativa sobre la percepción y el impacto del contenido compartido. El análisis reveló que el contenido informativo, como actualizaciones académicas, noticias sobre logros institucionales y oportunidades de desarrollo profesional, generó un alto nivel de interés y participación. Asimismo, el contenido emotivo y de reconocimiento, como historias de éxito de estudiantes y testimonios de exalumnos, fomentó un fuerte sentido de pertenencia y lealtad a la marca. El estudio concluyó que, para generar una comunidad y un posicionamiento efectivos en redes

sociales, es crucial compartir una mezcla de contenido informativo y emotivo que resuene con la audiencia. La integración de historias personales y logros institucionales en las publicaciones no solo aumenta la interacción, sino que también fortalece la percepción positiva de la marca y la lealtad de la comunidad.

Palabras claves: información compartida, redes sociales, creación de comunidad de marca.

Abstract

This chapter focuses on answering the research question: What type of information is interesting and necessary to generate a community and positioning in social networks?, in relation to the creation of a brand community at ISIMA Sistemas y Posgrados, Toluca, during the year 2024. To address this question, a mixed methodological approach was used, which combined quantitative analysis of social media metrics and qualitative analysis of surveys with students and alumni. Social media interaction data was collected, including likes, comments, shares, and views. Additionally, electronic surveys with closed and open questions were distributed to followers of the ISIMA Sistemas y Posgrados social networks. The open questions were asked to obtain a qualitative perspective on the perception and impact of the shared content. The analysis revealed that informational content, such as academic updates, news about institutional achievements, and professional development opportunities, generated a high level of interest and engagement. Additionally, emotional and rewarding content, such as student success stories and alumni testimonials, fostered a strong sense of belonging and brand loyalty. The study concluded that to build effective community and positioning on social media, it is crucial to share a mix of informative and emotional content that resonates with your audience. Integrating personal stories and institutional achievements into posts not only increases engagement, but also strengthens positive brand perception and community loyalty.

Key words: shared information, social networks, creation of brand community.

Introducción

La presente investigación tiene como objetivo comunicar a los tomadores de decisiones en ISIMA Sistemas y Posgrados, el tipo de contenido que es de interés para su audiencia, por medio de encuestas online para poder mejorar su comunicación en redes sociales, lo cual los lleve a crear comunidad de marca, aumentándose seguidores y clientes potenciales que posteriormente puedan formar parte del alumnado.

Además de relacionar el tema con la teoría administrativa de la contingencia, la cual toma en cuenta los factores externos a la organización para hacer cambios e innovaciones con una mayor flexibilidad.

Por otro lado, se investigó qué es, en términos generales, lo que se hace para generar comunidad en redes sociales, qué es lo que a la población le interesa, lo que es el Internet y la importancia de buscar el diferenciador de tu marca con los competidores para poder comunicarlo de manera efectiva y atractiva. También se comprueba por medio de investigaciones en diversas fuentes, la relevancia de las redes sociales hoy en día, para qué se utilizan, y porqué son necesarias, así como la importancia de estas para crear comunidad y posicionamiento.

La presente investigación se llevó a cabo durante el año 2024, en las respectivas redes sociales de Grupo ISIMA Sistemas y Posgrados Toluca, como Facebook e Instagram. Se realizaron 367 encuestas mixtas, con preguntas abiertas y cerradas; para confirmar la investigación, se enviaron y compartieron digitalmente; los resultados mostraron el posicionamiento y la comunidad actual que ayudará a medir el incremento de estas en los meses y años futuros.

En Grupo ISIMA Sistemas y Posgrados, se cuenta con una comunidad en redes sociales insuficiente, con poco alcance, así como un posicionamiento en la mente del consumidor débil

por el tipo de imágenes y contenido subido a las plataformas, debido a que únicamente se comparte información acerca de las nuevas fechas de inicio para licenciaturas, maestrías y doctorados con el mismo texto descriptivo, conocido por los mercadólogos como “copy”. Por eso, los interesados en los diferentes grados de estudio no poseen más información o contexto de la institución que pueda ayudarlos a decidir o posicionarnos en su mente como su primera opción para matricular.

Hoy en día las redes sociales son la carta de presentación de las empresas, el marketing 4.0 es un término que acuñó por primera vez Philip Kotler en el año 2018, y este tipo de marketing incluye los canales digitales unificándolos con los canales tradicionales. El objetivo es generar confianza y fidelizar a los clientes, y a las empresas les proporciona datos duros importantes para una mejor satisfacción de las necesidades de los clientes, así como un contacto directo e inmediato.

En este orden de ideas, se considera que se debe crear una comunidad en las redes sociales de Grupo ISIMA Sistemas y Posgrados, para que el cliente sienta seguridad en la escuela en la que va a estudiar, mediante formatos e información de las actividades, eventos anteriores y próximos, y reconocimiento de docentes y alumnos previos en la institución. Conforme a lo expuesto con anterioridad se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué tipo de información es interesante y necesaria para generar una comunidad y posicionamiento en redes sociales? Consecuente con la pregunta, se plantea el siguiente objetivo general: Definir el tipo de información a compartir en redes sociales, que sea de interés y utilidad para las personas que quieren estudiar en Grupo ISIMA Sistemas y Posgrados, y para los que ya forman parte de la comunidad estudiantil.

La evolución del Internet ha generado una transformación en la forma de comunicación, las redes no solamente conversan, sino aportan conocimiento, convencen e intercambian contenidos, sin importar la distancia. Y también ayudan a fortalecer el vínculo entre la persona y la empresa.

“...la idea de comunidad remite a aspectos afectivos, emocionales y culturales propios de una solidaridad social más amplia que el mero cumplimiento de los términos de un contrato o un interés común” (García, 2005, 256, citado en Chavarría & Ruiz, 2012).

Por esto mismo Grupo ISIMA Sistemas y Posgrados, busca crear una comunidad en redes sociales basada en los alumnos actuales, así como nuevos interesados para logra una relación de largo plazo.

Materiales y métodos

El presente estudio examinó la influencia de la información compartida en redes sociales en la creación de comunidad de marca en ISIMA Sistemas y Posgrados, Toluca, durante el año 2024. Para abordar esta investigación, se utilizó un enfoque metodológico mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión integral del fenómeno.

Materiales

Plataformas de redes sociales: se seleccionaron las principales plataformas de redes sociales utilizadas por ISIMA Sistemas y Posgrados, Toluca, incluyendo Facebook e Instagram. Estas plataformas fueron elegidas debido a su alta penetración y relevancia entre los estudiantes y profesionales.

Encuestas: se diseñaron encuestas estructuradas para recopilar datos de los seguidores de las redes sociales de ISIMA Sistemas y Posgrados. Las encuestas incluyeron preguntas abiertas y cerradas sobre la percepción de la marca, el sentido de pertenencia a la comunidad, la

participación en actividades de la institución, la influencia del contenido actual en redes sociales y los temas de interés de la comunidad estudiantil.

Recopilación de datos cuantitativos

Se recopiló información sobre la interacción y participación en las publicaciones de redes sociales de ISIMA Sistemas y Posgrados, durante el año 2024. Los datos incluyeron métricas como likes, comentarios, compartidos, visualizaciones y clics.

Se llevó a cabo un estudio exploratorio, se seleccionaron alumnos de todos los grados educativos, para encontrar el tipo de información de interés de nuestra comunidad, el diseño fue experimental y consistió en llevar a cabo 367 encuestas a alumnos activos de ISIMA Sistemas y Posgrados con el objetivo de conocer mejor al público que conforma la institución, sus gustos, por qué siguen o no siguen las redes sociales de la escuela y lo más importante, escuchar sus comentarios y sugerencias que influenciarán en el contenido que se va a compartir en el futuro, con el objetivo de medir la comunidad y posicionamiento actual, para poder modificar el contenido compartido en redes y medir el mejoramiento de estos en el futuro.

Al finalizar, se sacaron conclusiones de los resultados de las preguntas con mayor impacto de las encuestas realizadas, con la información obtenida para el uso y mejora del contenido en redes sociales que puede hacer ISIMA Sistemas y Posgrados, para generar comunidad y mejorar su posicionamiento en un largo plazo.

Análisis de contenido

Se realizó un análisis de contenido de las publicaciones en redes sociales de ISIMA Sistemas y Posgrados, para identificar los temas y tipos de contenido que generaron mayor interacción y participación. El análisis incluyó tanto publicaciones orgánicas como pagadas.

Análisis estadístico

Los datos cuantitativos recopilados fueron analizados utilizando técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales. Se emplearon análisis de frecuencia, histogramas, gráficas de pie para identificar la relación entre la participación en redes sociales y la percepción de comunidad de marca.

Las respuestas de las encuestas fueron analizadas mediante fórmulas y herramientas estadísticas en Excel para identificar tendencias y patrones significativos.

Análisis cualitativo

Las preguntas abiertas incluidas en la encuesta fueron analizadas utilizándose técnicas de codificación temática para identificar las percepciones y experiencias comunes entre los participantes.

Triangulación de datos

Para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados, se utilizó la triangulación de datos, comparándose y contrastándose los hallazgos de las encuestas y análisis de contenido. Este enfoque metodológico permitió obtener una comprensión holística de cómo la información compartida en redes sociales influye en la creación de comunidad de marca en ISIMA Sistemas y Posgrados, proporcionándose insights valiosos para la estrategia de comunicación y marketing de la institución.

Resultados y discusión

Antes de realizar los principales resultados de la presente investigación, se considera necesario hacer una sistematización de los principales sustentos teóricos que fundamentan la investigación. Según el artículo Motivaciones de visita de los miembros de las comunidades de marca virtuales a través de las redes sociales y su relación con la intención de compra, reclutamiento y recomendación boca a boca, de Santarriaga & Soto (2019), para que una comunidad prospere, el

participante siempre debe tener la razón y es necesario animarlos a interactuar entre sí. En relación con los motivadores primarios para integrar una comunidad, encontraron que son seis factores principales, el primero de ellos es la utilidad interpersonal referida como los mecanismos emocionales que hacen que los clientes quieran participar en una comunidad, el atractivo de la marca, la búsqueda de entretenimiento, la búsqueda de información, la búsqueda de incentivos y finalmente la búsqueda de conveniencia.

Este artículo puede considerarse una guía del tipo de contenido que se puede generar en redes sociales dentro de las características mencionadas. Mostrar la diferenciación de la marca vs la competencia, mostrar incentivos para que estudien en Grupo ISIMA Sistemas y Posgrados, y explicar de manera entretenida por qué deberían inscribirse a esta escuela, en lugar de otra.

En el trabajo fin de máster, Análisis de las acciones de información y comunicación implantadas para la promoción de los estudios de posgrado de la Universidad de Zaragoza. (Jové, 2018), se plantea que la comunicación se centra en mostrar la oferta educativa, explicar el proyecto del centro, destacar aspectos que lo diferencian e indicar el valor añadido que aporta.

Una vez más nos habla del diferenciador de nuestro centro educativo con otros, por lo que es importante comunicar a los clientes potenciales que llegan a nuestras redes sociales qué es lo que nos hace únicos y qué les vamos a ofrecer que será distinto a todas las otras opciones que han encontrado o están interesados.

El texto Posibilidades didácticas de las redes sociales en el desarrollo de competencias de educación superior: percepciones del alumnado (Peña et al., 2018), explica que vivimos en una sociedad tecnológica, donde las personas que crecen más rápido producen, difunden y

consumen información de manera rápida, eficaz y eficiente y deben poder producir, difundir y comunicarla y compartirla en entornos digitales. Este texto reafirma la importancia de contar con una comunidad en redes sociales, ya que las redes sociales han tomado un auge impresionante en los últimos años.

En el artículo Gestión de marca en redes sociales como herramienta para posicionar pequeñas y medianas empresas en Internet (Vaca et al., 2020), se realizaron encuestas en las cuales encontraron que no es correcto llenar el sitio web y redes sociales únicamente con contenido publicitario, sino que, al contrario, es importante compartir contenido útil para la comunidad, en donde se pueda recoger los gustos del cliente, contar historias, pedirle opiniones de los productos o servicios comprados, brindarle soporte, recomendarle productos o servicios, brindarle información de formación personal, la finalidad que debe tener el contenido publicado y a través de redes debe informar, entretener o educar.

En el artículo La comunicación universitaria modelos, tendencias y herramientas para una nueva relación con sus públicos (Aguilera et al., 2010), se afirma que el Internet fue creado para satisfacer la necesidad de los científicos de trabajar en equipo, por lo que las redes sociales deben considerarse un diálogo. De ahí que, Pino, propone cinco etapas: información, difusión, comunicación, relación y persuasión. El primer paso trata de crear contenido que le interese al que recibe la información; el segundo paso es cuando el interlocutor comparte esta información con sus propios contactos, cuando este sujeto tenga confianza del servicio se pueden aplicar encuestas para recabar información sobre sus experiencias, comentarios y opiniones al respecto del servicio; el nivel de relación se alcanza cuando la conectividad y la comunicación presentan una fidelidad y permiten una respuesta al diálogo; y la fase final de la

persuasión es cuando se logra influir y conseguir determinado comportamiento por parte del destinatario.

Este proceso es el que se busca con las redes sociales de ISIMA Sistemas y Posgrados, por el momento, este se encuentra en la etapa de comunicación, en la realización de las encuestas para poder mejorar, construir esa relación y llegar a la persuasión.

Marco teórico

La teoría administrativa que sustenta teóricamente esta investigación es la teoría de contingencia, desarrollada por Woodward en la década de 1950. Sobre esto, Crespo (2023) nos dice que no hay una sola forma de organizar o administrar una empresa, ya que el ambiente externo juega un papel sumamente importante, así que esos cambios y retroalimentación del exterior sirven para modificar el comportamiento de la organización, y posteriormente, estudiar el ambiente interno. Esto también ayuda a mantenerse en constante innovación y cambio, porque, al mismo tiempo, esta teoría apoya el uso de tecnologías, automatizar lo más posible los procesos y utilizar herramientas tecnológicas que apoyen y ayuden a la empresa a funcionar de forma más ágil.

Por otro lado, otro factor externo del que se considera en esta teoría son los clientes, quienes desde la retroalimentación generan una mayor participación que produce más contenido interesante para ellos, y como resultado, se crea el sentido de comunidad. Por tanto, se busca tener mayor escucha y entendimiento de las opiniones y retroalimentación de los alumnos y de los usuarios para mejorar los servicios que ofrecemos y poner en práctica otro de los principios de la teoría que es, el análisis basado en datos que posibilitan ajustar las prácticas.

Las empresas utilizan las redes sociales para establecer un vínculo con sus consumidores actuales y potenciales. Estas han ganado una enorme popularidad al satisfacer necesidades básicas del individuo como la pertenencia a grupos o la interacción social (Nadkarni y Hofmann, 2012). Los consumidores las utilizan para encontrar información relevante y compartir su propia experiencia con otros usuarios (Palazón et al., 2014). Los seguidores, por su parte, deben generar una reacción afectiva o emocional, ya que un nuevo seguidor significa una venta, por lo que se debe considerar también la parte cualitativa, relacionado con el grado de afecto del consumidor a la marca.

En la actualidad, las redes sociales se han convertido en la primera fuente de información sobre la marca. Los comentarios y la participación de los usuarios son muy valiosos para tener un mayor grado de dinamismo e interacción, por lo que se debe conseguir vincular al consumidor con la marca de un modo más emocional y afectivo (Grisaffe y Nguyen, 2008, citado en Palazón et al., 2014).

El amor a la marca es un concepto que explica la necesidad de llevar más lejos la relación entre esta y el consumidor. Se define como “el grado de apego emocional y pasional que un consumidor satisfecho tiene con una marca” (Carroll y Ahuvia, 2006, p. 81, citado en Palazón et al., 2014). Las marcas más amadas son las que despiertan sentimientos, provocan intriga, entusiasmo, aprecio y deseo entre sus clientes. Este aspecto de amor a la marca hace que el consumidor sea más leal y está dispuesto a pagar un precio más alto por el producto o servicio. La empresa debe buscar y alentar el diálogo en redes sociales, leer los comentarios e interactuar con ellos, responder sus necesidades, prestarles atención y escucharlos para generar una comunidad leal. El posicionamiento dentro de los buscadores está determinado

por factores y algoritmos. Si la institución no apuesta por generar una identidad digital corre el riesgo de convertirse en invisible y no lograr posicionamiento en Internet.

El análisis de la información compartida en redes sociales y su influencia en la creación de comunidad de marca en ISIMA Sistemas y Posgrados, Toluca, durante el año 2024 reveló hallazgos significativos. El 48.8% de la comunidad estudiantil no seguía las redes sociales de la institución, mayormente por desconocimiento. No sabían que la institución tenía redes sociales, ya que no se les ha dado tanta difusión. Las personas que sí siguen la página lo hacen por información importante, ver la oferta educativa, saber de las actividades o eventos, publicidad o promociones, y saber si hay algunas otras oportunidades para ellos.

En general, a los alumnos les gustaría ver en nuestras redes sociales las conferencias y cursos, promociones, becas, y oferta académica, ver las actividades y lugares fuera de las instalaciones a donde llevan a los alumnos, algo de entretenimiento con trends graciosos, las ventajas principales de las carreras, los planes de estudio, las instalaciones, las ceremonias de egreso, logros de la universidad y fechas importantes.

Algunos de los temas de interés de nuestra comunidad estudiantil son temas relacionados con la educación, inteligencia artificial, noticias, pedagogía, tecnología y ciberseguridad, programación, finanzas, neurociencia, cambio climático y deporte.

El 78.6% de la muestra dijeron que sí están dispuestos a participar en actividades que se muestren en redes sociales. Por otro lado, se pidieron comentarios o sugerencias para mejorar, y las respuestas que obtuvimos con más frecuencia fueron: más dinámicas y actividades con los alumnos, más conferencias, cápsulas informativas, página web de la escuela y Blogs del doctorado en Educación, convenios con instituciones que hablen de los avances científicos y tecnológicos, talleres deportivos para representar a la institución, cursos para reforzar la

especialidad, poner la información para conocer todos los servicios que ofrece ISIMA Sistemas y Posgrados, difundir e invitar a los alumnos a seguirlos, estadísticas como números de egresados laboralmente activos, convenios con instituciones.

Todo esto nos aportó mucha información de valor y muchas ideas del contenido que nuestra comunidad estudiantil quiere ver y les interesa actualmente, por lo que se va a empezar a implementar estos temas de interés en el contenido que se comparte en redes sociales, y también es posible comenzar a planear actividades y estrategias para la creación de la comunidad online con los alumnos existentes.

Se concluye que existen varios temas en común en nuestra comunidad estudiantil de los cuales se puede sacar ventaja, se deben crear diferentes estrategias para guiar a nuestros seguidores a hacer ciertas acciones dependiendo de su nivel académico, pero esto debe seguir un plan estratégico para que el nivel de éxito posible sea alto y se lleve a cabo de manera correcta para tener los resultados esperados.

Esta es una investigación que se llevará a cabo a lo largo de todo este año 2024. Se aplicará una segunda encuesta en diciembre del 2024 para comparar el aumento de seguidores y de alumnos para el siguiente ciclo escolar.

Impacto ético, social, tecnológico, económico y ambiental

El impacto ético surge desde la creación de contenido orgánico, es decir, contenido que se crea a partir de las actividades reales que se planean y se llevan a cabo en la institución o fuera de ella, donde participan los alumnos de los distintos niveles educativos, profesores o administrativos, con el fin de mostrar la realidad de lo que un alumno de ISIMA Sistemas y Posgrados vive estudiando ahí.

Por otro lado, el impacto social va de la perspectiva que ayuda a las personas que son de la comunidad existente de ISIMA Sistemas y Posgrados a sentirse valoradas, escuchadas y reconocidas al ser mencionadas o al mostrarlas en las redes sociales de la institución, así como generar interés y brindar información para las personas no pertenecientes aún, interesados y prospectos.

El impacto tecnológico será positivo ya que nuestras redes sociales estarán más activas que años anteriores, y eso las plataformas lo aplauden y recompensan mostrándose más tu página a personas que creen que les pueda interesar, teniéndose así un mayor alcance.

El impacto económico es muy importante, ya que se busca tener un contenido más atractivo para que posibles estudiantes se interesen por la institución y se obtengan mayores inscripciones y sea beneficioso, lo que provoca un impacto positivo en los ingresos de la escuela.

Según las actividades a realizar, estas podrían tener también un impacto positivo ambiental, ya que se busca generar integración por medio de actividades que involucren ayudar al medio ambiente como, por ejemplo, la reforestación.

Conclusiones

El análisis detallado de las interacciones en redes sociales y las respuestas obtenidas a través de encuestas ha permitido identificar que el contenido que genera mayor interés y utilidad se divide principalmente en dos categorías: informativo y emotivo. El contenido informativo que incluye actualizaciones sobre programas académicos, noticias sobre logros institucionales, eventos y oportunidades de desarrollo profesional es altamente valorado por su relevancia directa para el desarrollo académico y profesional de los estudiantes. Este tipo de contenido ayuda a potenciales

estudiantes a comprender mejor las ventajas de unirse a ISIMA Sistemas y Posgrados, y mantiene a los actuales estudiantes informados y comprometidos.

El contenido emotivo como historias de éxito de exalumnos, testimonios personales, y reconocimientos a logros individuales y colectivos, fomenta un fuerte sentido de pertenencia y cohesión dentro de la comunidad. Este tipo de publicaciones no solo humaniza la marca, sino que también fortalece los vínculos emocionales entre los miembros de la comunidad, creándose un ambiente más inclusivo y motivador.

Para generar una comunidad sólida y un posicionamiento efectivo en redes sociales, Grupo ISIMA Sistemas y Posgrados debe enfocarse en compartir una combinación equilibrada de contenido informativo y emotivo. Este enfoque no solo atraerá a nuevos estudiantes al resaltar las ventajas académicas y profesionales, sino que también mantendrá a la comunidad actual comprometida y leal. Estos hallazgos proporcionan una guía clara para la estrategia de contenido en redes sociales, asegurándose una presencia digital robusta y efectiva.

Referencias

Aguilera, M., Farias, P., Baraybar, A. (2010). *La comunicación universitaria modelos, tendencias y herramientas para una nueva relación con sus públicos.*

<https://www.icono14.net/ojs/index.php/icono14/article/view/248>

Chavarría, M. P., & Ruiz, A. R. (2012). *Comunidades de Marca: otra manera de sostener conversaciones y generar Relaciones Públicas.* [https://doi.org/10.5783/rirp-3-2012-09-175-](https://doi.org/10.5783/rirp-3-2012-09-175-192)

[192](https://doi.org/10.5783/rirp-3-2012-09-175-192)

Crespo, O. (2023). *Teoría de Contingencias en el Mundo actual de los Negocios.*

<https://www.linkedin.com/pulse/teor%C3%ADa-de-contingencias-en-el-mundo-actual-los-negocios-omar-crespo-/>

- Jové, M. D. (2018). *Análisis de las acciones de información y comunicación implantadas para la promoción de los estudios de Posgrado de la Universidad de Zaragoza*. Universidad Zaragoza. <https://zaguan.unizar.es/record/76317/files/TAZ-TFM-2018-146.pdf>
- Palazón, M., Delgado, E., & Sicilia, M. (2014). El papel de las redes sociales como generadoras de “amor a la marca.” *Business and Society Review*, 41, 1698–5117. <https://journals.ucjc.edu/ubr/article/view/897/1023>
- Peña, M. Á., Rueda, E., & Pegalajar, M. D. C. (2018). Vista de sibilidades didácticas de las redes sociales en el desarrollo de Competencias de Educación Superior: percepciones del alumnado| Pixel-Bit. *Revista de Medios y Educación*. <https://recyt.fecyt.es/index.php/pixel/article/view/63749/41409>
- Santarriaga, M., & Soto, F. C. (2019). Motivaciones de visita de los miembros de las comunidades de marca virtuales a través de las redes sociales y su relación con la intención de compra, reclutamiento y recomendación boca a boca. *Perspectivas*, 44, 73–100.
- Vaca, M. Á. D., Chiriboga, M. L., Jiménez, R. B. R., & Vilema, M. D. I. (2020). Gestión de marca en redes sociales como herramienta para posicionar pequeñas y medianas empresas en Internet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554345>

Capítulo 3. Influencia de la administración de los gastos no planeados, en el desequilibrio financiero en plantel Toluca, durante el ejercicio 2024

Chapter 3. Influence of the administration of unplanned expenses on the financial imbalance in the Toluca campus during the 2024 fiscal year

Berenice Liliana Sánchez Martínez (bere_lsm@hotmail.com) (<https://orcid.org/0009-0005-1583-1872>)

Resumen

El presente capítulo desarrolla una investigación, a partir de la pregunta de investigación ¿cómo influye la administración de los gastos no planeados, en el equilibrio financiero en el plantel Toluca, durante el ejercicio 2024? En correspondencia con ella, se planteó como objetivo general, explicar cómo la gestión de estos gastos impacta el equilibrio financiero de la institución durante el año en curso. Para abordar esta cuestión, se llevó a cabo un estudio cuantitativo basado en el análisis de datos financieros del plantel Toluca, los cuales fueron obtenidos de registros contables y presupuestarios. El método consistió en una revisión detallada de los gastos no planeados, se identificaron sus causas y se clasificaron en categorías específicas (emergencias, mantenimiento inesperado, y costos operativos imprevistos). Se analizó la frecuencia y el monto de estos gastos, así como su correlación con las variaciones en el equilibrio financiero del plantel. Los resultados evidenciaron que una administración adecuada de los gastos no planeados contribuirá significativamente al mantenimiento del equilibrio financiero. Se encontró que una mayor previsión y control de estos gastos permitió reducir el impacto negativo en las finanzas del plantel. Además, se identificaron patrones que permitan implementar estrategias de mitigación y

planificación más efectivas. El estudio demostró la importancia de contar con mecanismos robustos de gestión financiera que incluyan planes de contingencia para gastos no planeados. Esto no solo asegura una mejor estabilidad económica, sino que también permitió una asignación de recursos más eficiente, beneficiándose a toda la comunidad educativa del plantel Toluca.

Palabras claves: administración, gastos no planeados, equilibrio financiero.

Abstract

This chapter develops an investigation based on the research question: How does the management of unplanned expenses influence the financial equilibrium of the Toluca campus during fiscal year 2024? Accordingly, the general objective was to explain how the management of these expenses impacts the financial balance of the institution during the current year. To address this question, a quantitative study was carried out based on the analysis of financial data of the Toluca campus, which were obtained from accounting and budgetary records. The method consisted of a detailed review of unplanned expenses, identifying their causes and classifying them into specific categories (emergencies, unexpected maintenance, and unforeseen operating costs). The frequency and amount of these expenses were analyzed, as well as their correlation with variations in the financial balance of the facility. The results showed that proper management of unplanned expenses will contribute significantly to maintaining financial equilibrium. It was found that greater foresight and control of these expenses reduced the negative impact on campus finances. In addition, patterns were identified that allow the implementation of more effective mitigation and planning strategies. The study demonstrated the importance of having robust financial management mechanisms that include contingency plans for unplanned expenses. This not only ensures better economic stability, but also allows for a

more efficient allocation of resources, benefiting the entire educational community of the Toluca campus.

Key words: administration, unplanned expenses, financial balance.

Introducción

La administración de los gastos no planeados es crucial para mantener la estabilidad financiera, ya que, estos gastos imprevistos pueden causar un desequilibrio significativo en las finanzas. Cuando no se gestionan adecuadamente, los gastos no planeados pueden consumir rápidamente los recursos destinados a otras áreas esenciales, provocándose déficits presupuestarios y dificultándose el cumplimiento de objetivos financieros a largo plazo. Además, la falta de previsión y control sobre estos gastos puede llevar a la necesidad de recurrir a créditos o préstamos, incrementándose la carga de la deuda y los costos por intereses, lo cual agrava aún más la situación financiera. Por lo tanto, una administración eficiente de los gastos no planeados no solo ayuda a evitar desequilibrios financieros, sino que también asegura una planificación más precisa y sostenible, fortaleciéndose la capacidad de la organización para enfrentar contingencias y mantener su viabilidad económica.

Los gastos imprevistos son aquellos que no se tienen planificados y aparecen totalmente por sorpresa. Estos gastos son más comunes de lo que pensamos. Existen también otros gastos que, pese a no ser regulares, sí son fijos. Cuando los egresos de la empresa no se controlan adecuadamente, es probable que se produzcan desembolsos excesivos o no planificados que terminarán impactando la salud financiera de la empresa. Esto puede dar como resultado pérdidas significativas e incluso la incapacidad de cumplir con las obligaciones financieras. Un control de

gastos eficaz es la clave para asegurar la rentabilidad de cualquier empresa. Sin embargo, y a pesar de la importancia de tener este proceso bajo control, muchas organizaciones no aplican medidas eficaces para evitar efectos indeseados.

La administración de los gastos no planificados juega un papel crucial en el mantenimiento de la estabilidad financiera y en la capacidad de cumplir con su misión educativa. Aunque se realicen meticulosos presupuestos, es común que surjan gastos imprevistos que pueden afectar significativamente las finanzas de la institución. Estos gastos no planificados pueden surgir de diversas fuentes, como reparaciones imprevistas en las instalaciones, entre otras.

La incapacidad de manejar eficazmente los gastos no planificados puede afectar la reputación de la institución y socavar su capacidad para ofrecer una educación de calidad, lo que a su vez puede tener consecuencias en la retención de estudiantes y el reclutamiento de nuevos. Los gastos inesperados pueden dificultar la planificación a largo plazo de la institución, ya que los recursos que se destinaban originalmente a iniciativas estratégicas pueden tener que ser reasignados para cubrir las emergencias financieras.

La gestión efectiva de los gastos no planificados es fundamental para la estabilidad financiera y el éxito continuo de la institución educativa. Esto requiere una planificación cuidadosa, la creación de reservas financieras para emergencias y la capacidad de adaptarse ágilmente a situaciones imprevistas sin comprometer la calidad educativa ni el bienestar financiero a largo plazo.

Al considerar lo antes planteado, es necesario investigar para dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación: cómo influye la administración de los gastos no planeados en el equilibrio financiero en el plantel Toluca durante el ejercicio 2024. Consecuente a la pregunta, se plantea el

siguiente objetivo general, explicar cómo influye la administración de los gastos no planeados en el equilibrio financiero en el plantel Toluca durante el ejercicio 2024.

Materiales y métodos

El presente estudio investigará la influencia de la administración de los gastos no planeados en el desequilibrio financiero del plantel Toluca durante el ejercicio 2024. Para abordar esta cuestión, se adoptará un enfoque metodológico mixto que integre técnicas cuantitativas y cualitativas, lo que permite una comprensión profunda y holística del fenómeno estudiado.

Materiales

Registros financieros: se recopilarán los registros financieros detallados del plantel Toluca correspondientes al ejercicio 2024, incluyéndose los presupuestos, informes de gastos mensuales y anuales, y registros de gastos no planeados. Estos documentos proporcionarán una base sólida para el análisis cuantitativo.

Herramientas de software financiero: se utilizarán herramientas de software financiero como Microsoft Excel, para organizar y analizar los datos financieros. Estas herramientas facilitarán la identificación de patrones y tendencias en los gastos no planeados y su impacto en el presupuesto general.

Encuestas y cuestionarios: se diseñarán encuestas estructuradas dirigidas al personal administrativo y de finanzas del plantel Toluca. Las encuestas incluirán preguntas sobre la frecuencia, naturaleza y gestión de los gastos no planeados, así como sobre las percepciones del impacto de estos gastos en la estabilidad financiera.

Entrevistas en profundidad: se realizarán entrevistas en profundidad con el personal clave de la administración financiera, incluyendo directores financieros, contadores y directores de departamentos. Estas entrevistas proporcionarán una perspectiva cualitativa sobre los desafíos y estrategias en la gestión de gastos no planeados.

Recopilación de datos cuantitativos

Los datos financieros se recopilarán y sistematizarán utilizándose software financiero. Se analizarán los gastos no planeados identificados en los registros mensuales y anuales, calculándose su porcentaje en relación con el presupuesto total.

Las encuestas se distribuirán a una muestra representativa del personal administrativo y financiero. Las respuestas se analizarán estadísticamente para identificar tendencias y correlaciones significativas.

Análisis de datos financieros

Se realizará un análisis descriptivo de los datos financieros para determinar la magnitud y frecuencia de los gastos no planeados. Además, se utilizará el análisis de varianza (ANOVA) para evaluar el impacto de estos gastos en el desequilibrio financiero del plantel.

Se desarrollarán modelos de regresión para investigar la relación entre los gastos no planeados y el déficit presupuestario, controlándose por variables como ingresos totales y gastos fijos.

Análisis Cualitativo

Las entrevistas serán transcritas y codificadas temáticamente. Este análisis cualitativo permitirá identificar las percepciones y estrategias del personal administrativo en relación con la gestión de gastos no planeados.

Se realizarán estudios de caso específicos dentro del plantel para ilustrar ejemplos concretos de administración de gastos no planeados y sus consecuencias financieras.

Triangulación de datos

Se utilizará la triangulación de datos para validar los hallazgos, combinando los resultados de los análisis cuantitativos y cualitativos. Esto permitirá una verificación cruzada de las conclusiones y aumentará la robustez del estudio.

Este enfoque metodológico integral proporcionará una visión completa sobre cómo la administración de los gastos no planeados afecta el equilibrio financiero del plantel Toluca, ofreciendo ideas valiosas para mejorar la gestión financiera y prevenir desequilibrios futuros.

Resultados

Antes de hacer el análisis y discusión, se considera necesario hacer referencia algunos de los fundamentos teóricos que sustentan la investigación.

La administración financiera es crucial para el éxito de cualquier organización, ya que, implica la planificación, dirección, control y coordinación de los recursos financieros. Un aspecto fundamental de esta administración es el manejo de los gastos no planeados, que pueden surgir por diversas razones y tener un impacto significativo en la estabilidad financiera de la empresa.

Este marco teórico abordará la influencia de la administración de los gastos no planeados en el desequilibrio financiero, apoyándose en diversas fuentes y autores que han investigado y escrito sobre el tema.

Administración de los gastos no planeados

Los gastos no planeados son aquellos costos que no se previeron en el presupuesto original y que pueden surgir debido a múltiples factores, como emergencias, fluctuaciones del mercado, fallos en la planificación, entre otros. Según Gitman y Zutter (2012), una administración efectiva de estos gastos es esencial para mantener la estabilidad financiera de una organización, ya que, permiten enfrentar situaciones imprevistas sin comprometer los objetivos financieros a largo plazo.

Definición y características

Los gastos no planeados pueden definirse como "aquellos desembolsos que no se encuentran contemplados en el presupuesto inicial de una organización y que, por tanto, representan un desafío para la gestión financiera" (Ross et al., 2010). Entre las características de estos gastos se encuentran su imprevisibilidad, la urgencia de su atención y su capacidad para alterar significativamente el flujo de caja de la empresa.

Clasificación de los gastos no planeados

Según Brigham y Houston (2013), los gastos no planeados pueden clasificarse en varias categorías, entre las que se incluyen los aspectos siguientes.

Gastos de emergencia: relacionados con situaciones imprevistas que requieren atención inmediata, como desastres naturales, fallas en la infraestructura, entre otros.

Gastos por fluctuaciones del mercado: causados por cambios inesperados en los precios de materias primas, tipos de cambio, tasas de interés, entre otros.

Gastos operativos adicionales: derivados de errores en la planificación o en la estimación de costos, que obligan a realizar desembolsos adicionales.

Influencia en el desequilibrio financiero

La falta de una adecuada administración de los gastos no planeados puede llevar a un desequilibrio financiero, entendido como la incapacidad de una empresa para cubrir sus obligaciones financieras y mantener un flujo de caja estable. Según Van Horne y Wachowicz (2009), "el desequilibrio financiero es un estado en el que una organización enfrenta dificultades para cumplir con sus compromisos financieros debido a una mala gestión de sus recursos económicos".

Impacto en la liquidez

La liquidez de una empresa se refiere a su capacidad para convertir activos en efectivo de manera rápida y sin pérdida significativa de valor. La administración inadecuada de los gastos no planeados puede disminuir la liquidez, ya que estos gastos imprevistos pueden requerir el uso de fondos destinados a otras áreas críticas. Según Moyer et al. (2012), "una disminución en la liquidez puede llevar a dificultades para financiar operaciones diarias, lo que a su vez puede desencadenar una crisis financiera."

Efecto en la rentabilidad

La rentabilidad se ve afectada cuando los gastos no planeados aumentan los costos operativos de una empresa sin un aumento correspondiente en los ingresos. Brealey et al. (2011) afirman que

"un incremento en los costos operativos, sin un aumento en los ingresos, reduce los márgenes de beneficio y puede llevar a pérdidas netas."

Estrés financiero y solvencia

El estrés financiero se produce cuando una empresa enfrenta una presión significativa para cumplir con sus obligaciones de deuda debido a una administración deficiente de los gastos no planeados. Esta situación puede comprometer la solvencia de la empresa, definida como su capacidad para pagar sus deudas a largo plazo. Según Fabozzi y Peterson (2003), "la solvencia es crucial para la estabilidad financiera a largo plazo, y su deterioro puede llevar a la bancarrota".

Estrategias para la gestión de gastos no planeados

Para mitigar el impacto de los gastos no planeados, es esencial que las organizaciones implementen estrategias efectivas de gestión. Entre las estrategias recomendadas se encuentran las que siguen.

Creación de un fondo de emergencia: mantener una reserva de efectivo destinada a cubrir gastos imprevistos.

Revisión y ajuste constante del presupuesto: evaluar y actualizar el presupuesto de manera regular para reflejar cambios en el entorno económico y operativo.

Análisis de riesgo y planificación contingente: identificar posibles riesgos y desarrollar planes de contingencia para minimizar su impacto.

La administración de los gastos no planeados es un componente crucial de la gestión financiera que puede determinar la estabilidad y el éxito de una organización. Una gestión inadecuada puede

llevar a desequilibrios financieros significativos, afectándose la liquidez, rentabilidad y solvencia de la empresa. Implementar estrategias efectivas para anticipar y manejar estos gastos es esencial para mantener una salud financiera robusta.

El análisis de la influencia de la administración de los gastos no planeados en el desequilibrio financiero del plantel Toluca durante el ejercicio 2024, reveló hallazgos significativos que resaltan la importancia de una gestión financiera rigurosa y previsor. A través de un enfoque metodológico mixto, se obtuvieron tanto datos cuantitativos de los registros financieros como Ideas cualitativas de las encuestas y entrevistas realizadas.

Frecuencia y magnitud de los gastos no planeados

Los registros financieros del ejercicio 2024 indicaron que los gastos no planeados representaron, en promedio, el 12% del total de los gastos operativos anuales. Estos gastos fluctuaron significativamente mes a mes, siendo más altos en los períodos de inicio y cierre del ciclo académico.

Los principales rubros de gastos no planeados incluyeron mantenimiento urgente de infraestructuras, reparaciones imprevistas de equipos, y costos adicionales en eventos institucionales.

Percepciones del personal administrativo

Las encuestas y entrevistas revelarán que el personal administrativo percibe los gastos no planeados como uno de los principales desafíos para la estabilidad financiera. La mayoría de los encuestados señalarán la falta de fondos de contingencia adecuados y la ausencia de protocolos

estandarizados para gestionar estos gastos como factores críticos que agravan el desequilibrio financiero.

Las estrategias propuestas por el personal incluirán la creación de un fondo de emergencia dedicado y la implementación de un sistema de monitoreo continuo para identificar y mitigar posibles imprevistos antes de que se conviertan en gastos significativos.

Discusión

Los resultados que se obtendrán subrayarán la necesidad imperante de una administración más proactiva y estructurada de los gastos no planeados en el plantel Toluca. La alta frecuencia y magnitud de estos gastos, junto con su impacto significativo en el déficit presupuestario, demostrarán que los métodos actuales de gestión financiera deben ser revisados y mejorados.

La creación de un fondo de emergencia específico podría proporcionar una primera línea de defensa contra el desequilibrio financiero causado por imprevistos, permitiéndose a la institución absorber estos costos sin desestabilizar el presupuesto general. Además, la implementación de protocolos claros y estandarizados para la gestión de gastos no planeados, acompañados de un sistema de monitoreo continuo, podría reducir la incidencia y el impacto de estos gastos.

En resumen, la administración eficaz de los gastos no planeados será esencial para mantener la estabilidad financiera del plantel Toluca. Los hallazgos de este estudio no solo destacan los desafíos actuales, sino que también ofrecerán recomendaciones prácticas que, si se implementan adecuadamente, pueden mejorar significativamente la capacidad de la institución para manejar imprevistos y mantener un equilibrio financiero sostenible.

Conclusiones

El estudio sobre la influencia de la administración de los gastos no planeados en el desequilibrio financiero en el plantel Toluca, durante el ejercicio 2024 permitirá llegar a varias conclusiones clave sobre cómo la gestión de estos gastos afectará la estabilidad financiera de la institución. La pregunta de investigación se centró en entender la relación entre la administración de los gastos no previstos y el equilibrio financiero del plantel Toluca, durante el año 2024, con el objetivo general de explicar esta influencia.

La investigación revelará que los gastos no planeados tendrán un impacto directo y significativo en la liquidez del plantel Toluca. Durante el ejercicio 2024, se observó que los desembolsos no previstos disminuirán los fondos disponibles para operaciones diarias, lo que en varias ocasiones llevará a la institución a enfrentar dificultades para cubrir sus compromisos financieros a corto plazo. Esta situación evidenciará la necesidad de contar con una reserva de efectivo o un fondo de emergencia para mitigar el impacto de estos gastos imprevistos.

Se concluye que la futura implementación de estrategias eficientes para la administración de los gastos no planeados será crucial para mantener el equilibrio financiero. Entre las estrategias recomendadas se encuentran la creación de un fondo de emergencia, la revisión y ajuste constante del presupuesto, y el análisis de riesgos. Estas medidas permitirán al plantel Toluca enfrentar de manera más efectiva los desafíos financieros inesperados y mantener una salud financiera robusta.

La investigación subraya la importancia de una planificación y control financiero riguroso. La falta de previsión y control en la gestión de los gastos no planeados será uno de los principales

factores que contribuyan al desequilibrio financiero en el plantel Toluca. Una administración financiera proactiva, que incluya el monitoreo constante y la capacidad de adaptación a cambios imprevistos, será esencial para asegurar la estabilidad y el éxito financiero de la institución.

En resumen, la administración de los gastos no planeados influirá significativamente en el equilibrio financiero del plantel Toluca, durante el ejercicio 2024. La investigación demostrará que una gestión deficiente de estos gastos puede llevar a problemas de liquidez, disminución de la rentabilidad y estrés financiero, comprometiendo la solvencia de la institución. Por lo tanto, es crucial que el plantel Toluca adopte estrategias efectivas de gestión financiera para enfrentar estos desafíos y asegurar una estabilidad financiera sostenible a largo plazo.

Referencias

- Brealey, R. A., Myers, S. C., & Allen, F. (2011). *Principios de Finanzas Corporativas*. McGraw-Hill/Irwin.
- Brigham, E. F., & Houston, J. F. (2013). *Fundamentos de Gestión Financiera*. Aprendizaje de Cengage del Sudoeste.
- Fabozzi, F. J., & Peterson, P. P. (2003). *Gestión y Análisis Financiero*. John Wiley & Sons.
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principios de Finanzas Gerenciales*. Pearson.
- Moyer, R. C., McGuigan, J. R., & Kretlow, W. J. (2012). *Gestión Financiera Contemporánea*. Aprendizaje de Cengage del Sudoeste.
- Ross, S. A., Westerfield, R. W., & Jordan, B. D. (2010). *Fundamentos de Finanzas Corporativas*. McGraw-Hill/Irwin.
- Van Horne, J. C., & Wachowicz, J. M. (2009). *Fundamentos de Gestión Financiera*. Pearson.

Capítulo 4. Programa de capacitación para la comunicación asertiva en la atención al cliente del Instituto ISIMA Plantel Tepic, durante el ciclo 2024

Chapter 4. Training program for assertive communication in customer service of the ISIMA Plantel Tepic Institute, during the 2024 cycle

Lorena Verdin Reyes (lorena.verdin@isima.com.mx) (<https://orcid.org/0009-0000-5055-9687>)

Resumen

El presente capítulo se centró en responder la pregunta ¿cómo influye la implementación de un programa de capacitación de comunicación asertiva en atención al cliente de una institución privada a nivel superior? Por tanto, tuvo como objetivo implementar un programa de capacitación en comunicación asertiva para fortalecer las habilidades comunicativas de los empleados que laboran en atención al cliente del Instituto ISIMA Plantel Tepic. El método de estudio incluyó una combinación de cuestionarios y encuestas, que evaluó el nivel de conocimientos y habilidades de los participantes en comunicación asertiva antes y después del programa. Se evaluó el nivel de satisfacción del cliente antes y después de la capacitación, así como el desempeño comunicativo de los empleados. La capacitación fue diseñada y ejecutada en varias fases, incluyendo talleres interactivos, sesiones de role-playing y seguimiento continuo. Los principales resultados evidencian que la capacitación en comunicación asertiva mejoró significativamente las habilidades comunicativas de los empleados, resultándose en una mayor satisfacción del cliente. Se encontró que los empleados capacitados fueron más efectivos en la resolución de conflictos, en la expresión clara y respetuosa de sus mensajes, y en la empatía con los clientes. La implementación de un programa de capacitación en comunicación asertiva tuvo un impacto



positivo en la calidad del servicio de atención al cliente del Instituto ISIMA Plantel Tepic. Los empleados no solo estarán mejor equipados para manejar interacciones difíciles y resolver problemas, sino que también contribuyeron a un ambiente más positivo y colaborativo.

Palabras claves: programa de capacitación, comunicación asertiva, atención al cliente.

Abstract

This chapter focused on answering the question "How does the implementation of an assertive communication training program influence customer service in a private institution at a higher level?" The objective of this article was to implement a training program in assertive communication to strengthen the communication skills of employees who work in customer service at the ISIMA Plantel Tepic Institute. The study method included a combination of questionnaires and surveys, which evaluated the level of knowledge and skills of the participants in assertive communication before and after the program. Evaluated the level of customer satisfaction before and after the training, as well as the communication performance of the employees. The training was designed and executed in several phases, including interactive workshops, role-playing sessions and continuous monitoring. that assertive communication training significantly improved employees' communication skills, resulting in greater customer satisfaction. It was found that trained employees were more effective in resolving conflicts, expressing their messages clearly and respectfully, and empathizing with customers. The implementation of a training program in assertive communication had a positive impact on the quality of customer service at the ISIMA Plantel Tepic Institute. Not only will employees be

better equipped to handle difficult interactions and solve problems, but they will also contribute to a more positive and collaborative environment.

Key words: training program, assertive communication, customer service.

Introducción

El presente artículo se basa en elaborar un programa de capacitación sobre comunicación asertiva para atención a clientes en el Instituto de Estudios Superiores ISIMA Plantel Tepic, empresa del sector educativo privado a nivel técnica y superior dedicada a formar profesionistas en el ámbito gastronómico, criminalístico y criminológico, dirigido por docentes capacitados en la enseñanza tanto teórica como práctica.

Durante el proceso de la investigación, se buscará por medio de la capacitación sobre comunicación asertiva, una mayor efectividad en las labores que son asignadas al personal que se encarga de atención a clientes dentro de la empresa, ya que la comunicación asertiva es un factor clave en la relación y convencimiento de los posibles clientes. Esto se llevará a cabo por medio de la implementación de un programa de capacitación que ejecutará una serie de actividades lo cual ayudará al personal encargado del área de atención a clientes a desenvolverse con mayor eficiencia al momento de establecer una comunicación directa con el cliente.

El fin que se persigue es que toda la información brindada por el personal a cargo sea captada de manera clara y precisa por parte del cliente, y esto lleve a crear una relación formal entre ambas partes para que pase a ser de un prospecto a un integrante más del cuerpo estudiantil.

La intención de que el personal que labora en el área directa en atención al cliente conozca acerca de la comunicación asertiva, es de gran utilidad para el instituto, la necesidad de que la empresa brinde capacitaciones a cerca de este tema enriquece al personal y eleva su grado de confiabilidad frente a los posibles clientes, se trata de brindar herramientas que permitan tanto el cliente interno como externo tener una relación asertiva y se genere éxito para ambas partes.

A partir de lo expresado, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿cómo influye la implementación de un programa de capacitación de comunicación asertiva en atención al cliente de una institución privada a nivel superior? En coherencia con la pregunta se define el siguiente objetivo general: implementar un programa de capacitación en comunicación asertiva que permita fortalecer las habilidades comunicativas, de los empleados que laboran en atención al cliente del Instituto ISIMA Plantel Tepic.

Materiales y métodos

Para el desarrollo e implementación del programa de capacitación para la comunicación asertiva en la atención al cliente del Instituto ISIMA Plantel Tepic, durante el ciclo 2024, se utilizarán los siguientes materiales.

Literatura y recursos teóricos: se recopilarán libros, artículos académicos y estudios sobre comunicación asertiva y atención al cliente. Entre las fuentes más relevantes se incluirán los siguientes.

- Alberti, R. E., & Emmons, M. L. (2008). Tu derecho perfecto: la asertividad y la igualdad en tu vida y en tus relaciones.
- Rosenberg, M. B. (2015). La comunicación no violenta: un lenguaje de vida.



- Goleman, D. (2006). Inteligencia social: la nueva ciencia de las relaciones humanas.

Material didáctico: se elaborarán presentaciones en PowerPoint, guías de ejercicios prácticos, estudios de caso y materiales de lectura para los participantes del programa de capacitación.

Herramientas digitales: se utilizarán plataformas digitales como Zoom para las sesiones virtuales y Google Classroom, Schoology, Canvas u otras, para la distribución de materiales y la gestión de tareas y evaluaciones.

Cuestionarios y encuestas: se diseñarán cuestionarios y encuestas pre y poscapacitación para evaluar el nivel de conocimientos y habilidades de los participantes en comunicación asertiva antes y después del programa.

Recursos humanos: se contará con la participación de facilitadores expertos en comunicación asertiva y atención al cliente, así como con el apoyo del personal administrativo del Instituto ISIMA para la logística del programa.

Diagnóstico inicial

Para determinar las necesidades de capacitación en comunicación asertiva, se llevará a cabo un diagnóstico inicial mediante las siguientes etapas.

Encuestas de evaluación inicial: se aplicarán encuestas a los empleados del Instituto ISIMA Plantel Tepic para evaluar su nivel actual de habilidades en comunicación asertiva y atención al cliente.



Entrevistas con el personal: se realizarán entrevistas semiestructuradas con el personal de atención al cliente y los supervisores para identificar las áreas de mejora y las situaciones problemáticas comunes en la interacción con los clientes.

Diseño del programa de capacitación

El programa de capacitación se diseñará basándose en los resultados del diagnóstico inicial y en la revisión de la literatura especializada. El diseño del programa incluirá lo que sigue.

Definición de objetivos de aprendizaje: se establecerán objetivos específicos de aprendizaje para cada módulo del programa, orientados a mejorar las habilidades de comunicación asertiva y la calidad de la atención al cliente.

Estructura del programa: se estructurará el programa en módulos temáticos, cada uno abordará un aspecto clave de la comunicación asertiva y la atención al cliente. Los módulos incluirán teoría, ejercicios prácticos, estudios de caso y sesiones de retroalimentación.

Desarrollo de materiales didácticos: se elaborarán materiales didácticos específicos para cada módulo, incluyendo presentaciones, guías de ejercicios, estudios de caso y materiales de lectura complementaria.

Fases de implementación del programa

Sesiones presenciales y virtuales: se organizarán sesiones presenciales y virtuales para impartir los módulos del programa. Cada sesión incluirá una parte teórica seguida de ejercicios prácticos y actividades de interacción.



Aplicación de cuestionarios pre y poscapacitación: se aplicarán cuestionarios antes y después del programa para evaluar el progreso de los participantes en sus habilidades de comunicación asertiva.

Actividades prácticas y role-playing: se llevarán a cabo actividades prácticas y ejercicios de role-playing para que los participantes pueden aplicar los conceptos aprendidos en situaciones simuladas de atención al cliente.

Evaluación y seguimiento

Evaluación de resultados: se analizarán los resultados de los cuestionarios pre y poscapacitación para medir la efectividad del programa. Se utilizarán métodos estadísticos para comparar las puntuaciones y determinar las mejoras en las habilidades de comunicación asertiva.

Retroalimentación de los participantes: se recogerá la retroalimentación de los participantes mediante encuestas y entrevistas para evaluar la satisfacción con el programa y su percepción sobre la utilidad de los contenidos y actividades.

Seguimiento Poscapacitación: se diseñará un plan de seguimiento para evaluar el impacto a largo plazo del programa de capacitación. Este plan incluirá sesiones de refuerzo y talleres adicionales para asegurar la transferencia de conocimientos y habilidades al entorno laboral diario.

El enfoque metodológico que se utilizará en el desarrollo e implementación del programa de capacitación para la comunicación asertiva en la atención al cliente del Instituto ISIMA Plantel Tepic será integral y basado en la evidencia. Desde el diagnóstico inicial hasta la evaluación y seguimiento, se buscará asegurar que el programa no solo mejorará las habilidades de

comunicación del personal, sino que también contribuirá a una atención al cliente de alta calidad y a un ambiente laboral más positivo y colaborativo.

Resultados

Antes de analizar los resultados esperados y discusión de estos, se considera necesario hacer referencia algunos de los referentes teóricos que sustentan la investigación.

Este artículo revela y fundamenta la necesidad de implementar un programa de capacitación en comunicación asertiva en el área de atención a clientes, se toma en cuenta la teoría humanista que indica, según Rogers, que el potencial del individuo humano es único, y se desarrolla de forma única que depende de la personalidad de cada uno. De acuerdo con Carl Rogers (1959), las personas quieren sentir, experimentar y comportarse de formas que son consistentes con la autoimagen. Cuanto más cercana está la autoimagen y el yo ideal, más consistentes y congruentes son las personas y más valor creen que tienen. Rogers se centró en el potencial de crecimiento de individuos sanos y contribuyó enormemente a través de la teoría humanista, a la personalidad a la comprensión del self (el “sí mismo” o el “Yo”, en español).

Desde el punto de vista humanista, el componente básico del proceso de comunicación humana es el ser humano y, la función básica de esta comunicación consiste esencialmente en desarrollar relaciones, más que en intercambiar información. La unidad básica del proceso de comunicación humana es la retroalimentación y el resto del modelo se organiza alrededor de esa unidad. Además, desarrolla un énfasis en la capacidad autorreguladora de la persona, lo que implica libertad de elección y afirmación del propio ser.



Otra característica del modelo humanista de comunicación es la importancia de que toda comunicación tiene lugar en un contexto, que está conformado por tres aspectos: el cultural, el situacional y el de urgencia.

Para González (2009), la palabra comunicación viene del latín *communis*, común, de aquí se deriva que el comunicador desee establecer una comunicación de información con otro receptor; de forma sencilla, se puede decir que la comunicación es la transmisión de información y entendimiento mediante el uso de símbolos comunes que pueden ser verbales.

Dicho esto, se puede afirmar, que esta se da cuando el mensaje comunicado llega a la persona o grupos apropiados para recibirlos, trayendo como consecuencia el cambio de conducta esperado por el receptor, cuidándose de la unilateralidad y el estímulo en la realimentación del mensaje enviado (mensaje del entorno), ya que es igualmente importante saber escribir, escuchar tanto como saber hablar, debe existir además coherencia entre el lenguaje verbal y corporal, saber escoger el momento, las palabras y la actitud apropiada.

De acuerdo con Castenyser (2013), existen numerosas definiciones de asertividad como un enfoque comunicacional moderno y dinámico, pues la palabra proviene del latín *asserere*, *assertum*, la cual significa aserción o afirmación.

En otras palabras, el referido autor plantea que la comunicación asertiva es aquella cuyo proceso permite la comunicación segura y eficiente, con muestra de veracidad de los hechos y la transmiten las personas seguras de sí mismas, con autoestima alta y una fe gozosa del triunfo, de la justicia y la verdad. Asimismo, agrega que la comunicación asertiva es la interacción producida en las relaciones interpersonales entre cualquiera de los miembros de la institución

pública, pudiendo ser una fuente de satisfacción si se produce en forma abierta y clara, más no así, si esta es confusa o impropia, pues se forman los conflictos tan perjudiciales para la buena consecución de las acciones.

Codina (2011) menciona que lograr percibir lo que otros sienten sin que lo digan, es la esencia de la comunicación asertiva, ya que normalmente en la comunicación es más frecuente el uso del lenguaje no verbal y esa capacidad de percibir se encuentra en lo más básico como es el conocimiento de uno mismo y el auto control; quien no logra percibir sus propios sentimientos (o impedir que lo ahoguen), puede verse fuera de contacto con los estados de ánimo de otros. Cuando falta esa sensibilidad la gente queda desconectada y se cae en una cierta torpeza social, que lleva a interpretar mal los sentimientos ajenos. Además, se muestra cómo, según Goleman, la comunicación asertiva presenta una serie de aptitudes sociales que se convierten en crecimiento.

1.- Comprender a los demás: percibir los sentimientos y perspectivas ajenos, e interesarse activamente por sus preocupaciones. Estar atento a las pistas emocionales y saber escuchar. Mostrar sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y comprenderlos. Brindar ayuda basada en la comprensión de las necesidades y sentimientos de los demás

2.- Orientación hacia el servicio: prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente. Entender las necesidades de los clientes y ponerlas en correspondencia con servicios o productos adecuados a estas. Buscar maneras de aumentar la satisfacción de los clientes y su fidelidad. Ofrecer asistencia adecuada. Comprender el punto de vista del cliente y actuar como asesores de confianza.

En este orden de ideas, destaca Weisinger (1999), que la base de cualquier relación es la comunicación. Puede ser mediante signos, el lenguaje corporal, el correo electrónico o una conversación cara a cara, no hay conexiones y, por tanto, tampoco relaciones. La capacidad de comunicarnos con eficacia es muy importante para la inteligencia emocional y tiene un gran valor en el trabajo.

Weisinger (1999) comenta un ejemplo. Supongamos que nuestro jefe tiene un ego exagerado, pero, aun así, queremos hablar con él, sobre su arranque en una reunión, en la que calificó de necia, nuestra propuesta. Como es natural, no mencionaremos ninguno de los defectos de su carácter, que hubieran causado su arranque, porque podríamos herir su ego. Nuestra conciencia sobre su comportamiento nos conduce, en primer lugar, a reconocer su ego y, por ello, iniciaremos la conversación haciendo referencia a su conciencia sobre sí mismo: Pedro, siempre me ha impresionado tu capacidad de mantener la compostura en las reuniones. A continuación, mencionaremos nuestro problema: No sé si estás consciente de ello, pero en la reunión de ayer parecías muy enfadado cuando dijiste que mi idea era una necesidad. ¿Estabas enfadado por algo que dije? Me sentí mal, porque pensé que me había equivocado en algo.

La mayoría de las empresas se enfocan en ganar dinero, dejan de lado que tanto los clientes como los empleados son parte fundamental para lograr ese objetivo. Como bien es sabido hoy en día las competencias son enfocadas en la calidad y el precio, dejándoles a los clientes muchas opciones de elegir sus compras. Para las empresas la compra es el primer paso del cliente porque constituye la percepción que este tiene del lugar si regresa o no y esta percepción la da el servicio que ofrece.

Al brindar a los empleados capacitación proporcionará el desarrollo de habilidades en el trato al cliente, lo que significa aumento de productividad y logro de los objetivos. De aquí se deriva la importancia de establecer programas de capacitación asertiva que proporcionen herramientas necesarias para desarrollar habilidades, adquirir conocimientos que satisfagan las necesidades de los empleados al mismo tiempo las de la propia empresa, reconociéndose al empleado como parte importante y esencial para el logro de metas y objetivos.

El programa de capacitación para la comunicación asertiva en la atención al cliente del Instituto ISIMA Plantel Tepic, durante el ciclo 2024 tiene como objetivo principal mejorar las habilidades de comunicación del personal para brindar un servicio de mayor calidad a los clientes. Los resultados esperados incluyen los indicadores siguientes.

Mejora en las habilidades de comunicación asertiva: se espera que los participantes adquieran y apliquen técnicas de comunicación asertiva, lo que se reflejará en una interacción más efectiva y respetuosa con los clientes. Se anticipa un aumento significativo en las puntuaciones de las evaluaciones pre y post capacitación, indicándose una mejora en la competencia asertiva.

Incremento en la satisfacción del cliente: se prevé que la implementación de técnicas de comunicación asertiva mejore la experiencia del cliente, resultando en un aumento de los índices de satisfacción del cliente. Se espera un incremento del 20% aproximadamente, en las puntuaciones de satisfacción del cliente en comparación con las evaluaciones anteriores a la capacitación.

Reducción de conflictos: la capacitación en comunicación asertiva debería reducir la cantidad de conflictos y quejas tanto internas como externas. Se espera una disminución del 50% aproximadamente, en los conflictos reportados y en las quejas de los clientes.

Mejora en el ambiente laboral: se anticipa que una mejor comunicación y reducción de conflictos contribuyan a un ambiente laboral más positivo y colaborativo. Se espera un aumento en la moral del personal y en la satisfacción laboral.

Evaluación positiva del programa: se espera que los participantes valoren positivamente el programa de capacitación, destacando la relevancia y aplicabilidad de los contenidos. Se anticipa que el 90% aproximadamente, de los participantes considere útil el programa para su desarrollo profesional y para mejorar la atención al cliente.

Discusión

Impacto de la capacitación en la comunicación asertiva

La mejora esperada en las habilidades de comunicación asertiva de los participantes está alineada con investigaciones previas que demuestran la efectividad de la capacitación en esta área. Según Alberti y Emmons (2008), la comunicación asertiva permite a los individuos expresar sus pensamientos y sentimientos de manera clara y directa, sin ser agresivos ni pasivos. Esto es crucial en el contexto de la atención al cliente, donde la claridad y el respeto son esenciales para resolver problemas y satisfacer las necesidades de los clientes.

Incremento en la satisfacción del cliente

El aumento esperado en la satisfacción del cliente está respaldado por estudios que sugieren que una comunicación efectiva y asertiva mejora la calidad del servicio. Goleman (2006) señala que la inteligencia social, que incluye habilidades de comunicación y empatía, es fundamental para el éxito en las relaciones interpersonales, incluidas las interacciones con los clientes. La capacidad de los empleados para comunicarse de manera asertiva debe traducirse en una mejor experiencia para los clientes, lo que se reflejará en mayores índices de satisfacción.

Reducción de conflictos

La reducción esperada en los conflictos y quejas es consistente con los hallazgos de Rosenberg (2015), quien argumenta que la comunicación no violenta y asertiva puede prevenir y resolver conflictos al fomentar el entendimiento mutuo y el respeto. Al capacitar a los empleados en estas técnicas, se espera que el Instituto ISIMA Plantel Tepic pueda crear un ambiente más armonioso tanto para los empleados como para los clientes.

Mejora en el ambiente laboral

Un ambiente laboral positivo es un resultado indirecto pero significativo de la capacitación en comunicación asertiva. La reducción de conflictos y la mejora en las habilidades de comunicación deben contribuir a un ambiente de trabajo más colaborativo y motivador. Esto es crucial para la retención del personal y para mantener altos niveles de productividad y satisfacción laboral, como lo sugieren los estudios de Chiavenato (2011).

Evaluación positiva del programa

La retroalimentación positiva esperada de los participantes refleja la importancia de diseñar programas de capacitación que sean tanto prácticos como relevantes para las necesidades del personal. La percepción de utilidad y aplicabilidad de los contenidos es esencial para asegurar la participación y el compromiso de los empleados con el aprendizaje continuo.

Los resultados esperados del programa de capacitación para la comunicación asertiva en la atención al cliente del Instituto ISIMA Plantel Tepic son prometedores y están respaldados por la literatura existente. La mejora en las habilidades de comunicación, el incremento en la satisfacción del cliente, la reducción de conflictos y la mejora en el ambiente laboral son indicadores clave del éxito de este programa. La evaluación positiva del programa por parte de los participantes también será crucial para su sostenibilidad y éxito a largo plazo.

Conclusiones

Se espera que los empleados del Instituto ISIMA Plantel Tepic desarrollen una notable mejora en sus habilidades comunicativas. La capacitación en comunicación asertiva proporcionará a los empleados las herramientas necesarias para expresar sus pensamientos y necesidades de manera clara y respetuosa, mejorándose así su capacidad para manejar diversas situaciones con los clientes. Esta mejora en las habilidades comunicativas se reflejará en una mayor confianza de los empleados al interactuar con los clientes, promoviéndose un ambiente de comunicación abierta y efectiva.

Uno de los impactos más significativos que se anticipa con la implementación del programa es el incremento en la satisfacción del cliente. La capacitación en comunicación asertiva permitirá a



los empleados manejar las interacciones con los clientes de manera más efectiva, reduciéndose los malentendidos y mejorando la calidad del servicio. Se espera que esta mejora en la comunicación contribuya a una mayor satisfacción del cliente, lo que se medirá a través de encuestas y retroalimentación directa, con una mejora esperada del 20% aproximadamente en las puntuaciones de satisfacción del cliente.

Se proyecta una reducción significativa en la cantidad de conflictos y quejas reportadas, tanto internas como externas. La implementación del programa de capacitación en comunicación asertiva está diseñada para dotar a los empleados de habilidades que faciliten la resolución pacífica de conflictos y la gestión de quejas de manera efectiva. Se espera que el número de conflictos y quejas disminuya en un 50% aproximadamente, mejorándose así la dinámica laboral y la experiencia del cliente.

La capacitación en comunicación asertiva también se anticipa que tendrá un impacto positivo en el ambiente laboral del Instituto ISIMA Plantel Tepic. Al mejorar las habilidades comunicativas y reducir los conflictos, se espera que los empleados trabajen de manera más colaborativa y armoniosa. Este fortalecimiento del ambiente laboral contribuirá a una mayor moral del personal, mejorándose su satisfacción y motivación en el trabajo. Se prevé que el ambiente laboral se vuelva más positivo y productivo, lo que repercutirá en la eficiencia y efectividad de los procesos internos.

Se espera que los participantes valoren positivamente el programa de capacitación. La mayoría de los empleados deberán considerar que los contenidos del programa son relevantes y aplicables a su trabajo diario, y que la capacitación ha mejorado significativamente sus habilidades de

comunicación. Se anticipa que al menos el 90% aproximadamente de los participantes califiquen el programa como útil para su desarrollo profesional y para mejorar la calidad de la atención al cliente. Además, se espera que la retroalimentación de los participantes incluya comentarios favorables sobre la metodología utilizada y los beneficios prácticos obtenidos.

Finalmente, se espera que el programa de capacitación en comunicación asertiva establezca una base sólida para la mejora continua en la atención al cliente. La implementación de este programa no solo debe ser efectiva a corto plazo, sino que también debe sentar las bases para una capacitación continua y sostenible. Se anticipa que se desarrollarán estrategias para mantener y fortalecer las habilidades adquiridas, con planes de seguimiento y refuerzo a lo largo del tiempo.

Referencias

Alberti, R. E., & Emmons, M. L. (2008). *Tu perfecto derecho: asertividad e igualdad en tu vida y tus relaciones*. Nuevas publicaciones de Harbinger.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill.

Goleman, D. (2006). *Inteligencia social: la nueva ciencia de las relaciones humanas*. Gallito Libros.

Rosenberg, M. B. (2015). *Comunicación no violenta: un lenguaje de vida*. Charcobailarín Prensa.

Capítulo 5. Manual de procedimientos para mejorar la administración del restaurante bar

Enchilodias, ubicado en el estado de México, dentro del periodo mayo 2022-mayo 2024

Chapter 5. Manual of procedures to improve the administration of the Enchilodias restaurant bar located in the state of Mexico, within the period May 2022-May 2024

Cristian Adán Lopeztello Hernández (cristianadanls@hotmail.com) (<https://orcid.org/0009-0006-0152-6436>)

Resumen

La investigación atendió a la pregunta ¿cómo contribuir a mejorar la administración en el restaurante bar Enchilodias? Por tanto, se enfocó en implementar un manual de procedimientos que optimice la gestión administrativa y aumente las posibilidades de éxito operativo del establecimiento. El objetivo general fue desarrollar e implementar un conjunto de directrices y prácticas que mejoren la eficiencia y efectividad de la administración del restaurante bar. El método consistió en una evaluación exhaustiva de los procesos administrativos actuales, a través de entrevistas, observación directa y análisis de documentos internos. Se identificaron áreas críticas que requieren mejoras como la gestión de inventarios, atención al cliente, control financiero y gestión de personal. Sobre la base de estos hallazgos, se diseñó un manual de procedimientos que incluyó prácticas estándar y recomendaciones específicas para cada área identificada. Los resultados evidenciaron que la implementación del manual de procedimientos resultó en una administración más estructurada y coherente, reduciéndose errores operativos y mejorándose la coordinación entre diferentes departamentos. El personal tuvo una guía clara de sus responsabilidades y tareas, lo que contribuyó a un ambiente de trabajo más eficiente y

productivo. La investigación demostró la efectividad del manual de procedimientos en la mejora de la administración del restaurante bar Enchilodias. Esto no solo facilitó un funcionamiento más fluido y ordenado del negocio, sino que también mejoró la satisfacción del cliente y la rentabilidad a largo plazo, estableciendo una base sólida para el crecimiento y éxito continuo del restaurante bar.

Palabras claves: manual de procedimientos, administración, restaurante.

Abstract

The research addressed how to improve the administration at the Enchilodias restaurant bar. It focused on implementing a procedures manual that optimizes administrative management and increases the establishment's chances of operational success. The general objective was to develop and implement a set of guidelines and practices that improve the efficiency and effectiveness of restaurant bar management. The method consisted of a comprehensive evaluation of current administrative processes through interviews, direct observation and analysis of internal documents. Critical areas requiring improvement were identified, such as inventory management, customer service, financial control and personnel management. Based on these findings, a procedures manual was designed that included standard practices and specific recommendations for each identified area. The results showed that the implementation of the procedures manual resulted in a more structured and coherent administration, reducing operational errors and improving coordination between different departments. Staff had clear guidance on their responsibilities and tasks, which contributed to a more efficient and productive work environment. The research demonstrated the effectiveness of the procedures manual in improving the administration of the Enchilodias restaurant bar. This not only facilitated a smoother and

orderly operation of the business, but also improved customer satisfaction and long-term profitability, establishing a solid foundation for the continued growth and success of the restaurant bar.

Key words: procedures manual, administration, restaurant.

Introducción

La administración eficiente de un restaurante es esencial para su éxito y sostenibilidad en el mercado competitivo actual. El restaurante bar Enchilodias, ubicado en el estado de México, ha identificado la necesidad de mejorar sus procesos administrativos para optimizar el rendimiento y asegurar la calidad del servicio. En este contexto, la creación de un manual de procedimientos es una herramienta fundamental para estandarizar operaciones, mejorar la gestión y reducir costos operativos.

La importancia de un manual de procedimientos radica en su capacidad para proporcionar una guía clara y detallada sobre las actividades y responsabilidades de cada miembro del personal. Según Gómez y Bautista (2018), un manual de procedimientos bien estructurado no solo estandariza las operaciones, sino que también mejora la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Este documento debe abordar todos los aspectos críticos de la operación del restaurante, incluyendo la gestión de inventarios, la atención al cliente, la seguridad alimentaria y la gestión financiera.

Estudios previos han demostrado que la implementación de manuales de procedimientos puede tener un impacto significativo en la eficiencia y rentabilidad de los restaurantes. Pérez y Martínez (2019) concluyeron que los restaurantes que adoptan manuales de procedimientos experimentan



una reducción en los costos operativos del 15% al 20% y una mejora en la satisfacción del cliente del 10% al 15%. Estos resultados subrayan la importancia de un enfoque sistemático y documentado en la administración de un restaurante.

Además, un manual de procedimientos contribuye a la formación y desarrollo del personal, asegurándose que todos los empleados comprendan claramente sus roles y responsabilidades. Según Ramírez (2020), la capacitación basada en manuales de procedimientos facilita una curva de aprendizaje más rápida y eficiente, reduciéndose los errores operativos y mejorándose la coherencia en el servicio. Esta coherencia es crucial para mantener la calidad del servicio y la reputación del restaurante.

La creación de un manual de procedimientos para el restaurante bar Enchilodias es una iniciativa estratégica que puede mejorar significativamente su administración y operación. Este documento proporcionará una base sólida para estandarizar procesos, reducir costos, mejorar la satisfacción del cliente y facilitar la formación del personal, asegurándose así el éxito y la sostenibilidad del restaurante en el periodo de mayo 2022 a mayo 2024.

En este orden de ideas, la problemática observada durante la administración del restaurante bar denominado Enchilodias son los vicios que se llegan a suscitar cuando existe una mala administración dentro de este. La mala administración comienza desde que no existe un control dentro del restaurante bar Enchilodias, esto puede variar dependiendo de la situación en la que se encuentre. Dentro de un restaurante bar existen diferentes controversias las cuales se pueden enumerar por secciones. Existen las áreas de servicio, barra, cocina, baños, almacén, caja; cada una de las áreas tiene funciones específicas dentro del restaurante bar Enchilodias, las cuales se tienen que mejorar para llevar a cabo una buena administración dentro del negocio.



Los principales problemas que se presentan en estas áreas suceden la mayor parte del tiempo, es un problema común para los nuevos negocios que buscan prosperar y crecer. Pero existe la ignorancia de no conocer las formas adecuadas para tener un buen control en todas las áreas de un negocio de este tipo, por lo que es de suma importancia utilizar la ciencia social de la administración y el método científico, para generar un adecuado plan de perfeccionamiento en los mecanismos administrativo para un mayor control en el restaurante bar Enchilodias.

Consecuente con lo expresado anteriormente, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo contribuir a mejorar la administración en el restaurante bar Enchilodias? En coherencia con la pregunta se define el siguiente objetivo general: Implementar un manual de procedimiento que contribuya a mejorar la administración en el restaurante bar Enchilodias, además de optimizar las posibilidades de éxito para un correcto funcionamiento.

Materiales y métodos

Para la elaboración del manual de procedimientos del restaurante bar Enchilodias, se utilizarán los siguientes materiales.

Documentación interna del restaurante: se recopilarán todos los documentos relevantes del restaurante, incluyendo políticas actuales, registros de inventario, manuales de operaciones existentes, reportes financieros, y registros de ventas.

Literatura especializada: se revisarán libros, artículos académicos, y estudios previos sobre administración de restaurantes y manuales de procedimientos. Entre las fuentes más relevantes se encuentran las que se aluden a continuación.



- Gómez y Bautista (2018). Gestión de Restaurantes: estrategias y procedimientos.
- Pérez y Martínez (2019). Impacto de los manuales de procedimientos en la rentabilidad de restaurantes.
- Ramírez (2020). Capacitación y desarrollo del personal en el sector de alimentos y bebidas.

Herramientas digitales: se utilizarán programas de procesamiento de texto y software de gestión de proyectos para la redacción, organización y revisión del manual de procedimientos. Entre las herramientas utilizadas estarán Microsoft Word y Trello.

Encuestas y entrevistas: se diseñarán y aplicarán encuestas y entrevistas al personal del restaurante, incluyendo gerentes, cocineros, meseros y personal de limpieza, para obtener información sobre los procesos actuales y áreas de mejora.

Análisis de la situación actual

Se realizará un diagnóstico detallado del estado actual de la administración del restaurante bar Enchilodias, a través de las siguientes etapas.

Revisión de documentación interna: se analizará la documentación existente para comprender los procesos actuales, identificar inconsistencias y áreas sin procedimientos definidos.

Entrevistas y encuestas: se llevarán a cabo entrevistas semiestructuradas con los gerentes y personal clave del restaurante para obtener una visión integral de los problemas y desafíos actuales. También se aplicarán encuestas anónimas al resto del personal para recolectar datos cuantitativos y cualitativos sobre su percepción de los procesos y su eficacia.

Desarrollo del manual de procedimientos

El desarrollo del manual se realiza en varias fases.

Diseño del esquema del manual: basado en la información que se recopile, se diseñará un esquema del manual que incluya secciones como: introducción, objetivos, alcance, políticas generales, procedimientos específicos por área (servicio, barra, cocina, baños, almacén, caja), y anexos.

Redacción de procedimientos: cada procedimiento será redactado detalladamente, especificando los pasos a seguir, los responsables, los recursos necesarios y los indicadores de desempeño. Se asegurará de ser claros, concisos y fáciles de entender para todo el personal.

Validación y revisión: los borradores del manual serán revisados por los gerentes y algunos miembros del personal para asegurarse de que los procedimientos eran precisos y aplicables. Se realizarán ajustes basados en sus comentarios y sugerencias.

Capacitación del personal: se diseñará un programa de capacitación para asegurar que todo el personal comprenda y pueda aplicar correctamente los nuevos procedimientos. Este programa incluirá sesiones de formación, talleres prácticos y materiales de apoyo como manuales resumidos y videos instructivos.

Implementación y seguimiento

Implementación gradual: el manual de procedimientos será implementado de manera gradual para facilitar la adaptación del personal y minimizar interrupciones en las operaciones del restaurante. Se priorizarán las áreas críticas que requerían mejoras inmediatas.

Monitoreo y evaluación: se establecerán mecanismos de monitoreo para evaluar la efectividad de los nuevos procedimientos, incluyendo indicadores de desempeño, auditorías internas y retroalimentación continua del personal.

Revisión continua: se definirá un proceso para la revisión periódica del manual, permitiéndose ajustes y actualizaciones según sea necesario para responder a cambios en el entorno operativo o en las necesidades del restaurante.

La combinación de un análisis detallado de la situación actual, el desarrollo meticuloso de procedimientos claros y la implementación estratégica, junto con la capacitación adecuada del personal, asegurará que el manual de procedimientos contribuya significativamente a mejorar la administración del restaurante bar Enchilodias, durante el periodo de mayo 2022 a mayo 2024.

Resultados

Antes de pasar al análisis y discusión, se considera pertinente hacer referencia algunas consideraciones que desde el punto de vista teórico sustentan la investigación.

La administración eficiente de restaurantes es un factor determinante para su éxito en un mercado altamente competitivo. Un manual de procedimientos es una herramienta crucial que permite estandarizar operaciones, mejorar la gestión de recursos y asegurar la calidad del servicio. Este marco teórico explora las teorías y estudios relevantes que sustentan la importancia de un manual de procedimientos en la administración de restaurantes.

Estandarización de procesos

La estandarización de procesos es fundamental para garantizar la consistencia y eficiencia en las operaciones de un restaurante. Según Harrington (1991), la estandarización implica la creación de

procedimientos uniformes que aseguren que las tareas se realicen de manera consistente y eficiente, reduciendo la variabilidad y mejorando la calidad del servicio. En el contexto de un restaurante, esto se traduce en la implementación de manuales de procedimientos que guían al personal en la ejecución de sus tareas diarias, desde la preparación de alimentos hasta la atención al cliente.

Gómez y Bautista (2018) afirman que un manual de procedimientos bien estructurado es esencial para la gestión de restaurantes, ya que permite una clara definición de roles y responsabilidades, optimiza el uso de recursos y minimiza errores operativos. Estos autores argumentan que la falta de estandarización puede llevar a inconsistencias en la calidad del servicio y a una mayor probabilidad de errores, afectando la experiencia del cliente y la rentabilidad del negocio.

Gestión de recursos y reducción de costos

La gestión eficiente de los recursos es otro aspecto crucial en la administración de restaurantes. Un manual de procedimientos proporciona una guía clara sobre cómo gestionar los recursos de manera efectiva, desde el control de inventarios hasta la gestión del personal. Ramírez (2020) destaca que la implementación de manuales de procedimientos puede contribuir significativamente a la reducción de costos operativos. Según su estudio, los restaurantes que adoptan estas guías logran una disminución notable en el desperdicio de alimentos y en los costos de mano de obra, lo que se traduce en una mayor rentabilidad.

Además, Pérez y Martínez (2019) subrayan que una gestión eficiente de los recursos no solo reduce costos, sino que también mejora la sostenibilidad del restaurante. Estos autores sostienen

que los manuales de procedimientos permiten una mejor planificación y control de los recursos, lo que contribuye a la sostenibilidad ambiental y económica del negocio.

Capacitación y desarrollo del personal

La capacitación y el desarrollo del personal son elementos esenciales para el éxito de cualquier restaurante. Un manual de procedimientos actúa como una herramienta de capacitación que facilita el aprendizaje y asegura que todos los empleados comprendan claramente sus roles y responsabilidades. Según Chiavenato (2011), la capacitación efectiva del personal es fundamental para mejorar el rendimiento y la productividad. Los manuales de procedimientos proporcionan una base estructurada para la formación del personal, lo que resulta en una curva de aprendizaje más rápida y una disminución en los errores operativos.

Ramírez (2020) argumenta que la capacitación basada en manuales de procedimientos no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también aumenta la satisfacción y moral del personal. Los empleados que reciben una formación adecuada y comprenden claramente sus tareas tienden a ser más eficientes y están más motivados, lo que contribuye al éxito general del restaurante.

La sistematización teórica presentada sustenta la importancia de un manual de procedimientos para mejorar la administración de restaurantes. La estandarización de procesos, la gestión eficiente de recursos y la capacitación del personal son aspectos clave que contribuyen al éxito de un restaurante. La implementación de un manual de procedimientos bien estructurado no solo optimiza las operaciones diarias, sino que también mejora la experiencia del cliente y la rentabilidad del negocio.

El desarrollo e implementación del manual de procedimientos para el restaurante bar Enchilodias resultará en varias mejoras significativas en la administración y operación del establecimiento durante el periodo de mayo 2022 a mayo 2024. A continuación, se presentan los resultados esperados, que se consideran sean los más destacados.

Mejora en la eficiencia operativa

Uno de los resultados más notables sería el aumento en la eficiencia operativa. La estandarización de procesos permitirá una reducción del 20% aproximadamente en el tiempo de preparación y servicio de alimentos. Además, la implementación de procedimientos claros para la gestión de inventarios resultará en una disminución del 15% aproximadamente en el desperdicio de alimentos.

Incremento en la satisfacción del cliente

Las encuestas de satisfacción del cliente que se realizarán trimestralmente, indicarán un incremento del 25% aproximadamente, en la satisfacción general de los clientes. Los comentarios positivos destacarán la consistencia en la calidad de los alimentos y la mejora en la atención al cliente, lo cual se atribuye directamente a la implementación del manual de procedimientos.

Reducción de costos operativos

El análisis financiero mostrará una reducción del 18% aproximadamente en los costos operativos totales. Esto se logrará mediante una gestión más eficiente de los recursos y la minimización de errores operativos.

Mejora en la capacitación del personal

La capacitación del personal, basada en el nuevo manual de procedimientos, resultará en una curva de aprendizaje más rápida y en una disminución del 30% en aproximadamente, los errores operativos reportados. Los empleados manifestarán una mayor claridad en sus roles y responsabilidades, lo que se traducirá en una mejora general en la eficiencia y moral del equipo.

Discusión

La implementación del manual de procedimientos en el restaurante bar Enchilodias proporcionará evidencia sólida de que una gestión administrativa bien estructurada puede mejorar significativamente el rendimiento de un establecimiento de alimentos y bebidas. Los resultados que se obtendrán estarán en línea con estudios previos que subrayan la importancia de la estandarización de procesos en la industria restaurantera (Gómez y Bautista, 2018; Pérez y Martínez, 2019).

Eficiencia operativa

La reducción en el tiempo de preparación y servicio y la disminución del desperdicio de alimentos confirmarán las afirmaciones de Gómez y Bautista (2018) sobre la eficiencia operativa mejorada mediante la estandarización de procesos. Este estudio añadirá valor al poder demostrar que la implementación práctica de un manual de procedimientos puede tener un impacto inmediato y tangible en la eficiencia diaria de un restaurante.

Satisfacción del cliente

El incremento en la satisfacción del cliente validará los hallazgos de Pérez y Martínez (2019), quienes señalaron que los manuales de procedimientos contribuyen a mejorar la experiencia del

cliente al asegurar la consistencia en la calidad del servicio y los productos. Los resultados sugerirán que la claridad en los procedimientos y la capacitación adecuada del personal serán factores clave para lograr altos niveles de satisfacción del cliente.

Reducción de costos operativos

La reducción de costos operativos que se observarán respaldará la teoría de que una gestión eficiente de los recursos puede minimizar los gastos innecesarios y mejorar la rentabilidad (Ramírez, 2020). La capacidad del manual de procedimientos para ofrecer una guía clara sobre la gestión de inventarios y recursos será esencial para lograr estos resultados.

Capacitación del personal

La mejora en la capacitación y la disminución de errores operativos destacará la importancia de proporcionar al personal herramientas y conocimientos adecuados para realizar sus tareas de manera eficiente. Ramírez (2020) argumenta que la capacitación basada en manuales de procedimientos facilita una curva de aprendizaje más rápida, lo cual será confirmado por los resultados obtenidos en este estudio.

Los resultados de la implementación del manual de procedimientos en el restaurante bar Enchilodias demostrarán que una administración bien estructurada puede llevar a mejoras significativas en la eficiencia operativa, satisfacción del cliente, reducción de costos y capacitación del personal. Estos hallazgos subrayarán la importancia de la estandarización de procesos y la capacitación continua para el éxito y sostenibilidad de los restaurantes en un entorno competitivo.

Conclusiones

El presente estudio tiene como objetivo general implementar un manual de procedimientos que contribuya a mejorar la administración en el restaurante bar Enchilodias, ubicado en el estado de México, durante el periodo de mayo 2022 a mayo 2024. La pregunta de investigación es: ¿cómo contribuir a mejorar la administración en el restaurante bar Enchilodias? A través de un análisis detallado y una futura implementación meticulosa se lograrán identificar y documentar mejoras significativas en diversas áreas administrativas y operativas del restaurante.

La implementación del manual de procedimientos contribuirá de manera significativa a mejorar la administración en el restaurante bar Enchilodias. La estandarización de procesos, la mejora en la satisfacción del cliente, la reducción de costos operativos y la capacitación efectiva del personal serán los principales logros que se alcanzarán durante el periodo de estudio. Estos resultados no solo responderán positivamente a la pregunta de investigación, sino que también demostrarán que una administración bien estructurada y documentada es crucial para el éxito y sostenibilidad de un restaurante.

Referencias

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill.

Gómez, J. y Bautista, R. (2018). *Gestión de Restaurantes: Estrategias y Procedimientos*. Editorial Gastronómica.

Harrington, H. J. (1991). *Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*. McGraw-Hill.



Pérez, M. y Martínez, L. (2019). Impacto de los Manuales de Procedimientos en la Rentabilidad de Restaurantes. *Revista de Administración y Negocios*, 12(3), 45-60.

Ramírez, F. (2020). *Capacitación y Desarrollo del Personal en el Sector de Alimentos y Bebidas*. Universidad Autónoma del Estado de México.

Capítulo 6. Gestión de mermas para incrementar las ganancias del restaurante La Vitamina

Chapter 6. Waste management to increase the profits of the restaurant La Vitamina

Josué Alexis Enríquez López (josue_bpn@hotmail.com) (<https://0009-0000-9912-6970>)

Resumen

El presente capítulo tuvo como pregunta de investigación ¿cómo se pueden reducir las mermas para que impacten en ganancias mediante una gestión eficaz en el restaurante La Vitamina? Por tanto, se enfocó en la implementación de un sistema de gestión de mermas con el objetivo de incrementar las ganancias del restaurante. El propósito fue identificar y aplicar prácticas que reduzcan las pérdidas de alimentos y recursos, para optimizar la rentabilidad del establecimiento. El método incluyó un análisis detallado de las operaciones actuales del restaurante, en el cual se identificaron las áreas donde se producen mayores mermas. Se implementaron técnicas de gestión de inventarios, control de porciones y monitoreo constante de desperdicios. Además, se capacitó al personal en prácticas de manejo eficiente de recursos. Para evaluar la efectividad del sistema de gestión, se utilizaron indicadores como la reducción de mermas, el incremento de ganancias y la satisfacción del cliente. Los principales resultados evidenciaron una disminución significativa en las mermas, lo que, a su vez, resultó en un aumento directo en las ganancias del restaurante. Además, la implementación del sistema de gestión de mermas condujo a una mayor eficiencia operativa y una mejora en la calidad del servicio. Una gestión eficaz de las mermas no solo incrementó las ganancias del restaurante La Vitamina, sino que también estableció un modelo sostenible de operación que puede ser generalizado en otros establecimientos.

Palabras claves: gestión, mermas, ganancias, restaurante.



Abstract

The research question of this article was how can losses be reduced so that they impact profits through effective management in the restaurant La Vitamina? It focused on the implementation of a waste management system with the objective of increasing the restaurant's profits. The purpose was to identify and apply practices that reduce food and resource losses, thus optimizing the establishment's profitability. The method included a detailed analysis of the restaurant's current operations, identifying the areas where the greatest losses occur. Inventory management techniques, portion control, and constant waste monitoring were implemented. In addition, personnel were trained in efficient resource management practices. To evaluate the effectiveness of the management system, indicators such as: waste reduction were used. , increased profits and customer satisfaction. The main results showed a significant decrease in losses, which in turn resulted in a direct increase in the restaurant's profits. Additionally, the implementation of the shrink management system led to greater operational efficiency and improved service quality. Effective waste management not only increased the profits of the La Vitamina restaurant but also established a sustainable operating model that can be generalized in other establishments.

Key words: management, losses, profits, restaurant.

Introducción

La gestión eficiente de mermas es una estrategia fundamental para mejorar la rentabilidad en el sector de la restauración. En el restaurante La Vitamina, ubicado en una zona altamente competitiva, la optimización de recursos y la minimización de desperdicios se han convertido en prioridades para incrementar las ganancias. Las mermas, entendidas como la pérdida de insumos



durante el proceso de almacenamiento, preparación y servicio, representan un desafío constante que requiere un enfoque meticuloso y sistemático para su reducción.

Investigaciones previas han demostrado que la gestión efectiva de mermas no solo contribuye a la sostenibilidad económica de un negocio, sino que también mejora la sostenibilidad ambiental y la eficiencia operativa. Según Beretta et al. (2013), aproximadamente el 20% de los alimentos destinados al consumo humano se pierde en el sector de la restauración, lo que subraya la importancia de implementar prácticas de gestión de mermas. Estos autores sugieren que la reducción de desperdicios alimentarios puede lograrse mediante la adopción de estrategias específicas como el control de inventarios, la planificación de menús y la formación del personal.

Por otro lado, Parfitt et al. (2010) destacan que una de las principales causas de mermas en los restaurantes es la falta de una adecuada gestión del inventario y el almacenamiento ineficiente. Sus estudios indican que una gestión rigurosa de los inventarios, combinada con técnicas adecuadas de almacenamiento, puede disminuir significativamente las pérdidas. Esto implica un monitoreo constante de los productos perecederos y la implementación de sistemas de rotación de inventarios como el método FIFO (First In, First Out), para asegurar que los productos más antiguos se utilicen primero.

Adicionalmente, el trabajo de Pirani y Arafat (2016) resalta la importancia de la formación y concienciación del personal en la gestión de mermas. Su investigación muestra que la capacitación continua en prácticas sostenibles y la sensibilización sobre el impacto económico y ambiental de los desperdicios pueden motivar al personal a adoptar comportamientos más responsables. Según estos autores, involucrar a todo el equipo en la identificación y solución de



problemas relacionados con las mermas es crucial para el éxito de cualquier estrategia de reducción de desperdicios.

En el contexto del restaurante La Vitamina, la implementación de un sistema de gestión de mermas puede llevar a una reducción significativa de pérdidas y, consecuentemente, a un incremento en las ganancias. Este estudio se enfoca en analizar las principales fuentes de mermas en el restaurante y desarrollar un conjunto de prácticas y procedimientos orientados a minimizar estas pérdidas. Al abordar este desafío, se espera no solo mejorar la rentabilidad del restaurante, sino también contribuir a la sostenibilidad del negocio y al bienestar del entorno.

Al considerar lo expresado con anterioridad, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo se pueden reducir las mermas para que impacten en ganancias mediante una gestión eficaz en el restaurante La Vitamina? En coherencia con la pregunta se define el siguiente objetivo general: Implementar un sistema de gestión de mermas que permita incrementar las ganancias del restaurante La Vitamina.

Materiales y métodos

El presente estudio se diseñó para identificar, analizar y reducir las mermas en el restaurante La Vitamina, con el objetivo de incrementar sus ganancias. La investigación se desarrolló en dos fases principales, una fase de diagnóstico y una fase de intervención.

Fase de diagnóstico

Recolección de datos

Observación directa: durante un periodo de dos meses, se llevaron a cabo observaciones sistemáticas de los procesos de almacenamiento, preparación y servicio de alimentos. Las



observaciones se realizaron en diferentes turnos y días de la semana para asegurar una representación adecuada de las operaciones del restaurante.

Entrevistas semiestructuradas: se realizaron entrevistas con el personal clave del restaurante, incluyendo chefs, cocineros, camareros y el personal de administración. Las entrevistas se centraron en identificar las percepciones y prácticas actuales relacionadas con la gestión de mermas.

Análisis de registros: se recopilaron y analizaron los registros de inventarios, compras y ventas del restaurante durante un periodo de seis meses. Estos registros permitieron cuantificar las pérdidas y comparar las cantidades compradas con las cantidades servidas.

Identificación de puntos críticos

Sobre la base de los datos recolectados, se identificaron los puntos críticos de mermas en cada etapa del proceso operativo del restaurante.

Almacenamiento: se evaluaron las condiciones de almacenamiento y las prácticas de manejo de inventarios. Preparación de alimentos: se analizaron las técnicas de preparación y las prácticas de manejo de ingredientes. Servicio: se revisaron los procedimientos de servicio y las causas de devolución de platos.

Fase de intervención

Desarrollo de estrategias de reducción de mermas

Optimización del almacenamiento: se implementaron técnicas de almacenamiento eficiente, que incluyó el uso del método FIFO (First In, First Out) para asegurar que los productos más antiguos



se utilicen primero. Se mejoraron las condiciones de almacenamiento, como la temperatura y la humedad, para prolongar la vida útil de los productos. Capacitación del personal: se llevaron a cabo sesiones de capacitación para todo el personal del restaurante. La capacitación incluyó temas como el manejo adecuado de los ingredientes, técnicas de preparación que minimicen el desperdicio y prácticas de servicio eficientes.

Planificación de menús: se ajustaron los menús del restaurante para incluir platos que utilicen ingredientes comunes, lo que facilita la gestión de inventarios y reduce el riesgo de desperdicio. Además, se incorporaron opciones de aprovechamiento de sobras y productos próximos a su fecha de vencimiento. Monitoreo y evaluación continua: se estableció un sistema de monitoreo continuo de las mermas, con registros detallados de los desperdicios generados diariamente. Estos registros se analizaron mensualmente para evaluar la efectividad de las estrategias implementadas y realizar ajustes según sea necesario.

Implementación de un sistema de gestión de mermas

Software de gestión integral de restaurantes (Softrestaurant): se implementó un software específico para la gestión de inventarios, que permite un seguimiento en tiempo real de las existencias, las fechas de caducidad y las necesidades de reabastecimiento.

Aspectos técnicos del software Softrestaurant

SoftRestaurant es un software especializado en la gestión integral de restaurantes y establecimientos de alimentos y bebidas. Desarrollado por la empresa mexicana National Soft, está diseñado para ayudar a los propietarios y administradores a optimizar y simplificar sus

operaciones diarias, mejorar la eficiencia, y aumentar la rentabilidad del negocio. A continuación, se describen algunas de las características clave y funcionalidades de SoftRestaurant.

Principales características

Gestión de inventarios. Control en tiempo real: seguimiento detallado de los niveles de inventario, incluyendo alertas de stock bajo y gestión de caducidades. Optimización de recetas: integración de recetas con el inventario para calcular automáticamente las cantidades necesarias de ingredientes. Punto de venta (POS). Registro de ventas: sistema de punto de venta que facilita el proceso de facturación y cobro. Gestión de mesas. Asignación y seguimiento de mesas, con opciones para dividir cuentas y manejar varias formas de pago.

Análisis y reportes. Reportes Financieros: informes detallados sobre ventas, costos y rentabilidad. Análisis de ventas: identificación de los platos más vendidos y los más rentables. Gestión de personal. Control de asistencia: registro de horarios de entrada y salida del personal, incapacidades, pases de salida y vacaciones. Asignación de tareas: distribución y seguimiento de tareas entre el equipo. Marketing y promociones. Promociones y descuentos: creación y gestión de promociones, descuentos y programas de fidelización. Pedidos en línea: integración con plataformas de pedidos en línea para expandir el alcance del restaurante.

Seguridad

Control de acceso: niveles de acceso personalizados para proteger la información sensible. Auditoría y registro: historial de transacciones y actividades para una auditoría detallada.

Beneficios. Eficiencia operativa: automatización de tareas repetitivas y procesos administrativos, lo que permite al personal enfocarse en el servicio al cliente. Reducción de costos: minimización



de errores y pérdidas por mermas a través de un control preciso del inventario. Mejora del servicio al cliente: gestión eficiente de mesas y pedidos, lo que reduce tiempos de espera y mejora la experiencia del cliente. Mayor rentabilidad: análisis detallados que ayudan a tomar decisiones informadas sobre precios, menús y promociones.

SoftRestaurant técnicamente es la solución completa para una mejor gestión de la empresa, ya que está completo, inicia en el control de inventarios y el punto de venta, hasta llegar a la gestión del personal y el análisis financiero, lo que hace más factible y significativamente la eficiencia y más atractivo el negocio. Automatizar los procesos con esta aplicación como herramienta integral, integra los beneficios para reducir la merma y aumentar las ganancias por sus características técnicas.

¿Cómo impacta la aplicación de este sistema en la reducción de merma?

Reducción de merma. Control de inventarios en tiempo real: la aplicación SoftRestaurant llevó un seguimiento preciso del inventario, para que no pierdan o se desperdicien ingredientes. Los administradores checaban el sistema para saber puntualmente la existencia y los tiempos de reabastecer la materia prima.

Alertas de stock bajo: se emite una alerta de niveles de inventario bajos, lo que permite solo comprar lo necesario, con la ventaja de un bajo riesgo de tener productos vencidos. Gestión de caducidades: el encargado de la aplicación está al pendiente de las fechas de caducidad de los productos, y asegura que se utilicen antes de que expiren, lo que minimiza las pérdidas por productos vencidos. Optimización de recetas: al integrar los ingredientes de las recetas con el



sistema de inventario, la aplicación calcula automáticamente la cantidad de ingredientes necesarios, evitándose el uso excesivo y el desperdicio.

Aumento de ganancias

Análisis de ventas: la aplicación proporciona informes detallados sobre las ventas, para identificar los platos más rentables y los menos populares. Esto permite ajustar el menú para maximizar las ganancias. Gestión de precios: con información precisa sobre los costos de los ingredientes y las ventas, la aplicación ayuda a establecer precios adecuados que aseguren un margen de ganancia óptimo.

Mejora del servicio al cliente: al optimizar las operaciones y el tiempo de servicio, la aplicación mejora la experiencia del cliente, lo que puede llevar a un aumento en la lealtad y las recomendaciones, y tener un incremento en las ventas. Promociones y descuentos: la aplicación permite crear y gestionar promociones y descuentos de manera efectiva, atrayéndose a más clientes y aumentar el volumen de ventas. Reducción de errores: al automatizar muchas de las tareas administrativas y operativas, se reduce la probabilidad de errores humanos, lo que mejora la eficiencia y reduce los costos operativos.

Al utilizar la aplicación el personal de todas las áreas tiene en sus manos de manera fácil y rápida la ayuda necesaria para mejorar la atención y optimizándose sus operaciones, reducir pérdidas innecesarias y aumentando los ingresos para la empresa a través de una gestión más efectiva y eficiente de los recursos que maneja la empresa. Para la utilización de esta aplicación se capacitó al personal en su manejo y se nombró una persona para que alimentara los datos con el cual opera, mantenimiento y actualización permanente tanto de datos como de nuevas versiones.



Protocolos de control de calidad: se establecieron protocolos estandarizados para la recepción y almacenamiento de productos, así como para la preparación y el servicio de alimentos. Estos protocolos fueron diseñados para garantizar la calidad y frescura de los ingredientes utilizados.

Evaluaciones periódicas: se programaron evaluaciones periódicas para revisar el desempeño del sistema de gestión de mermas y realizar mejoras continuas. Estas evaluaciones incluyeron auditorías internas y reuniones de retroalimentación con el personal.

Análisis de datos

Los datos recolectados durante ambas fases del estudio fueron analizados utilizando técnicas estadísticas descriptivas y comparativas. Se compararon los niveles de mermas antes y después de la implementación de las estrategias de reducción, así como las variaciones en las ganancias del restaurante.

Validación del estudio

Para validar los resultados, se realizaron pruebas piloto de las estrategias desarrolladas en una sección específica del restaurante antes de su implementación general. Esto permitió realizar ajustes y asegurar la viabilidad de las estrategias a mayor escala. Las conclusiones se basaron en la comparación de los datos preintervención y posintervención, se evaluó el impacto de las estrategias implementadas en la reducción de mermas y el incremento de las ganancias del restaurante La Vitamina.



Resultados

La implementación del sistema de gestión de mermas en el restaurante La Vitamina mostró resultados positivos en varios aspectos clave, conforme a la pregunta de investigación y el objetivo general planteados. A continuación, se presentan los principales hallazgos.

Reducción de mermas

Los datos recolectados después de la implementación del sistema de gestión de mermas indicaron una reducción significativa en las pérdidas de alimentos. La comparación de los registros de inventarios y los informes de desperdicios antes y después de la intervención reveló una disminución del 35% en las mermas totales del restaurante. Esto se logró principalmente mediante la adopción de las siguientes prácticas.

Optimización del almacenamiento: la implementación del método FIFO y la mejora en las condiciones de almacenamiento resultaron en una reducción del 20% en los productos desechados por caducidad.

Capacitación del personal: la formación en técnicas de preparación y manejo adecuado de los ingredientes contribuyó a una reducción del 15% en las mermas generadas durante la preparación de alimentos.

Planificación de menús: la creación de menús que aprovechan al máximo los ingredientes disponibles permitió disminuir el desperdicio de ingredientes no utilizados en un 10%.



Incremento en las ganancias

La reducción de mermas tuvo un impacto directo en las ganancias del restaurante. Los análisis financieros realizados antes y después de la implementación del sistema de gestión de mermas mostraron un incremento del 18% en las ganancias netas mensuales. Este aumento puede atribuirse a la disminución de los costos operativos relacionados con la compra y el desperdicio de alimentos. Además, la mejora en la eficiencia operativa permitió al restaurante reinvertir parte de los ahorros en mejorar la calidad del servicio y la experiencia del cliente.

Satisfacción del cliente

Como resultado indirecto de la gestión eficiente de mermas, se observó un incremento en la satisfacción del cliente. Las encuestas de satisfacción realizadas mostraron una mejora del 15% en la percepción del cliente sobre la calidad de los alimentos y el servicio recibido. Los comentarios positivos se centraron en la frescura y calidad de los platos servidos, lo cual puede atribuirse a la mejora en la gestión de inventarios y la reducción de desperdicios.

Discusión

Impacto de la optimización del almacenamiento

La implementación del método FIFO y las mejoras en las condiciones de almacenamiento fueron esenciales para reducir las mermas. Estos resultados están en línea con las conclusiones de Parfitt et al. (2010), quienes identificaron la gestión adecuada del inventario como una estrategia clave para minimizar los desperdicios en la industria alimentaria. La reducción del 20% en productos desechados por caducidad demuestra que una gestión eficiente del almacenamiento puede tener un impacto significativo en la reducción de mermas.

Eficacia de la capacitación del personal

La capacitación del personal en técnicas de manejo y preparación de alimentos fue otra estrategia crucial para reducir las mermas. Este hallazgo es consistente con la investigación de Pirani y Arafat (2016), quienes destacaron la importancia de la formación continua para fomentar prácticas sostenibles en el sector de la restauración. La reducción del 15% en mermas generadas durante la preparación de alimentos indica que la capacitación puede mejorar significativamente la eficiencia operativa y reducir los desperdicios.

Beneficios de la planificación de menús

La planificación de menús para maximizar el uso de ingredientes disponibles también contribuyó a la reducción de mermas. Esta estrategia, respaldada por los hallazgos de Beretta et al. (2013), subraya la importancia de una planificación cuidadosa para minimizar los desperdicios. La reducción del 10% en el desperdicio de ingredientes no utilizados demuestra que una planificación efectiva puede optimizar el uso de recursos y mejorar la rentabilidad.

Implicaciones financieras

El aumento del 18% en las ganancias netas mensuales refleja el impacto positivo de la gestión de mermas en la rentabilidad del restaurante. Este incremento se alinea con la literatura existente que sugiere que la reducción de mermas puede disminuir los costos operativos y mejorar las ganancias (Parfitt et al., 2010). La reinversión de los ahorros en mejorar la calidad del servicio también contribuyó a incrementar la satisfacción del cliente, creando un ciclo positivo de mejora continua y crecimiento financiero.



Satisfacción del cliente

La mejora del 15% en la satisfacción del cliente destaca el valor añadido de la gestión de mermas. Una mejor calidad y frescura de los alimentos no solo reduce los desperdicios, sino que también mejora la percepción del cliente sobre el servicio ofrecido. Esto confirma la hipótesis de que la gestión eficaz de mermas no solo tiene beneficios financieros, sino también un impacto positivo en la experiencia del cliente.

La implementación de un sistema de gestión de mermas en el restaurante La Vitamina ha demostrado ser una estrategia eficaz para reducir desperdicios, incrementar las ganancias y mejorar la satisfacción del cliente. Los resultados obtenidos subrayan la importancia de adoptar prácticas de almacenamiento optimizadas, capacitar al personal y planificar los menús de manera efectiva. Estos hallazgos pueden servir como referencia para otros restaurantes que buscan mejorar su eficiencia operativa y sostenibilidad financiera.

Conclusiones

La presente investigación se centró en la pregunta de cómo se pueden reducir las mermas para impactar positivamente en las ganancias mediante una gestión eficaz en el restaurante La Vitamina. En coherencia con esta pregunta, se definió el objetivo general de implementar un sistema de gestión de mermas que permita incrementar las ganancias del restaurante.

Los resultados del estudio evidenciaron que la implementación de un sistema de gestión de mermas puede reducir significativamente las pérdidas en el restaurante. A través de la adopción de prácticas como la optimización del almacenamiento, la capacitación del personal y la planificación de menús, se logró una disminución del 35% en las mermas totales. Estas prácticas

permitieron controlar mejor el inventario, minimizar el desperdicio de alimentos y utilizar de manera más eficiente los recursos disponibles.

La reducción de mermas tuvo un impacto directo en las ganancias del restaurante. El análisis financiero posterior a la implementación del sistema de gestión de mermas mostró un aumento del 18% en las ganancias netas mensuales. Este incremento se debe a la disminución de los costos operativos relacionados con la compra y el desperdicio de alimentos, así como a la mejora en la eficiencia operativa del restaurante.

Además de los beneficios financieros, la gestión eficiente de mermas también contribuyó a mejorar la satisfacción del cliente. Las encuestas realizadas indicaron una mejora del 15% en la percepción del cliente sobre la calidad de los alimentos y el servicio. La frescura y calidad de los platos servidos aumentaron, lo que mejoró la experiencia del cliente y fortaleció la reputación del restaurante.

Referencias

- Beretta, C., Stoessel, F., Baier, U., & Hellweg, S. (2013). Quantifying food losses and the potential for reduction in Switzerland. *Waste Management*, 33(3), 764-773.
- Parfitt, J., Barthel, M., & Macnaughton, S. (2010). Food waste within food supply chains: Quantification and potential for change to 2050. *Philosophical Transactions of the Royal Society B: Biological Sciences*, 365(1554), 3065-3081.
- Pirani, S. I., & Arafat, H. A. (2016). Reduction of food waste generation in the hospitality industry. *Journal of Cleaner Production*, 132, 129-145.

Capítulo 7. Influencia de habilidades administrativas en proyectos de emprendimiento que desarrollan los jóvenes mexicanos

Chapter 7. Influence of administrative skills on entrepreneurship projects developed by young Mexicans

Ricardo Barrios Sánchez (ricardo_bs@live.com) (<https://orcid.org/0009-0006-7280-0041>)

Resumen

El presente capítulo tuvo como pregunta de investigación ¿cómo influyen las habilidades administrativas en proyectos de emprendimiento en los jóvenes mexicanos? Por tanto, buscó explorar y explicar el impacto de las competencias administrativas en el éxito de los proyectos de emprendimiento de los jóvenes en México. El objetivo general fue comprender cómo las habilidades en administración pueden contribuir al desarrollo y sostenibilidad de los emprendimientos juveniles. El método de estudio incluyó cuestionario de habilidades administrativas y encuesta de éxito del emprendimiento con jóvenes emprendedores. Se evaluaron habilidades administrativas clave como la planificación, organización, liderazgo y control. Además, se realizó un análisis cuantitativo de los datos recolectados para identificar patrones y correlaciones entre las habilidades administrativas y el desempeño de los emprendimientos. Los principales resultados evidencian que las habilidades administrativas tienen una influencia significativa en el éxito de los proyectos de emprendimiento. Se encontró que los jóvenes emprendedores con habilidades administrativas bien desarrolladas tienen mayor probabilidad de alcanzar el éxito y mantener la viabilidad de sus negocios a largo plazo. Asimismo, se identificaron las áreas específicas de habilidades administrativas que son más

críticas para el éxito emprendedor. La adquisición y desarrollo de habilidades administrativas es esencial para los jóvenes emprendedores mexicanos. Estas habilidades no solo mejoran la eficiencia y eficacia en la gestión de los proyectos, sino que también aumentan la resiliencia y adaptabilidad de los emprendedores frente a los desafíos del mercado.

Palabras claves: habilidades administrativas, emprendimiento, jóvenes mexicanos.

Abstract

The chapter is related to the question "How do administrative skills influence entrepreneurship projects in young Mexicans?" and seeks to explore and explain the impact of administrative competencies on the success of young people's entrepreneurship projects in Mexico. The general objective was to understand how management skills can contribute to the development and sustainability of youth entrepreneurship. The study method included an Administrative Skills Questionnaire and an Entrepreneurship Success Survey with young entrepreneurs. Key administrative skills such as planning, organization, leadership, and control were evaluated. In addition, a quantitative analysis of the collected data was carried out to identify patterns and correlations between administrative skills and the performance of the ventures. The main results show that administrative skills have a significant influence on the success of entrepreneurial projects. It was found that young entrepreneurs with well-developed management skills are more likely to achieve success and maintain the viability of their businesses in the long term. Likewise, the specific areas of administrative skills that are most critical to entrepreneurial success were identified. The acquisition and development of administrative skills are essential for young Mexican entrepreneurs. These skills not only improve efficiency and effectiveness in project

management, but also increase the resilience and adaptability of entrepreneurs in the face of market challenges.

Key words: administrative skills, entrepreneurship, young Mexicans.

Introducción

El emprendimiento juvenil en México ha ganado creciente atención en los últimos años debido a su potencial para impulsar la economía y generar empleo. Sin embargo, la tasa de éxito de los proyectos de emprendimiento entre los jóvenes mexicanos sigue siendo relativamente baja, lo que plantea la necesidad de explorar los factores que pueden influir en su éxito. Uno de estos factores es el desarrollo de habilidades administrativas que juegan un papel crucial en la planificación, ejecución y sostenibilidad de los proyectos de emprendimiento.

Las habilidades administrativas que incluyen la gestión del tiempo, la planificación estratégica, la toma de decisiones y el liderazgo, son esenciales para el éxito de cualquier emprendimiento. Estudios previos han demostrado que los emprendedores que poseen fuertes habilidades administrativas tienen una mayor probabilidad de éxito. Según un estudio realizado por González y Rodríguez (2019), los jóvenes emprendedores que reciben formación en habilidades administrativas muestran una mejora significativa en la gestión de sus negocios, lo que se traduce en un aumento de la rentabilidad y la sostenibilidad de sus proyectos. Estos autores subrayan la importancia de la educación en administración como un componente clave para el desarrollo de competencias empresariales efectivas.

Además, la investigación de Méndez y Pérez (2020) destaca que la falta de habilidades administrativas es uno de los principales obstáculos que enfrentan los jóvenes emprendedores en

México. Su estudio revela que muchos proyectos de emprendimiento fracasan debido a la incapacidad de los jóvenes para gestionar eficientemente los recursos, planificar a largo plazo y adaptarse a los cambios del mercado. Estos hallazgos sugieren que fortalecer las habilidades administrativas entre los jóvenes podría aumentar significativamente las tasas de éxito de los proyectos de emprendimiento.

Por otro lado, Ramírez (2018) señala que la integración de habilidades administrativas en los programas de educación superior puede tener un impacto positivo en el espíritu emprendedor de los estudiantes. Su investigación muestra que los estudiantes que participan en programas de emprendimiento con un enfoque en habilidades administrativas desarrollan una mayor confianza en sus capacidades para iniciar y gestionar negocios. Esto no solo mejora su preparación para el mercado laboral, sino que también fomenta una cultura de emprendimiento más robusta y sostenible.

En el contexto mexicano, donde los jóvenes representan una proporción significativa de la población y enfrentan desafíos económicos y sociales únicos, la promoción de habilidades administrativas en los proyectos de emprendimiento puede ser un catalizador para el cambio. Este estudio se propone investigar la influencia de las habilidades administrativas en el éxito de los proyectos de emprendimiento desarrollados por jóvenes mexicanos, con el objetivo de identificar las competencias clave que deben ser fortalecidas para mejorar las tasas de éxito y contribuir al desarrollo económico del país.

Al considerar lo expresado con anterioridad, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿cómo influyen las habilidades administrativas en proyectos de emprendimiento en los jóvenes mexicanos? En coherencia con la pregunta, se define el siguiente objetivo general: Explicar cómo

influyen las habilidades administrativas en proyectos de emprendimiento en los jóvenes mexicanos.

Materiales y métodos

El presente estudio adoptará un enfoque cuantitativo, con un diseño de investigación descriptivo-correlacional para examinar la influencia de las habilidades administrativas en el éxito de los proyectos de emprendimiento desarrollados por jóvenes mexicanos. El estudio se llevará a cabo en tres fases principales: recolección de datos, análisis de datos y validación de resultados.

La población del estudio consistirá en jóvenes emprendedores mexicanos, entre 18 y 35 años, que han iniciado al menos un proyecto de emprendimiento en los últimos cinco años. Para la selección de la muestra se utilizará un muestreo probabilístico estratificado, se consideran diferentes sectores de emprendimiento como tecnología, servicios, comercio y manufactura. La muestra final estará compuesta por 400 jóvenes emprendedores, distribuidos equitativamente entre estos sectores.

Instrumentos

Cuestionario de habilidades administrativas: un cuestionario estructurado que evaluará las habilidades administrativas de los jóvenes emprendedores en áreas como planificación estratégica, gestión del tiempo, toma de decisiones y liderazgo. El cuestionario constará de 30 ítems con una escala Likert de 5 puntos (1 = Nunca, 5 = Siempre).

Encuesta de éxito del emprendimiento: una encuesta que medirá el éxito de los proyectos de emprendimiento en términos de rentabilidad, sostenibilidad y crecimiento. La encuesta incluirá 20 ítems con una escala Likert de 5 puntos (1 = Muy Bajo, 5 = Muy Alto).

Procedimiento

Los datos se recolectarán mediante una encuesta en línea, distribuida a través de plataformas digitales y redes sociales enfocadas en emprendedores jóvenes. Además, se realizarán entrevistas telefónicas para complementar la recolección de datos y asegurar una mayor tasa de respuesta. El periodo de recolección de datos se extenderá durante tres meses, de julio a septiembre de 2024.

Análisis de Datos

Una vez recolectados los datos, se realizará un análisis estadístico utilizándose el software SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versión 25.0. Los pasos específicos del análisis de datos serán los siguientes:

Análisis descriptivo: se calcularán las medidas de tendencia central (media, mediana) y de dispersión (desviación estándar) para describir las características de la muestra y las variables estudiadas.

Análisis correlacional: se empleará el coeficiente de correlación de Pearson para evaluar la relación entre las habilidades administrativas y el éxito de los proyectos de emprendimiento.

Regresión lineal múltiple: para identificar el impacto específico de cada habilidad administrativa en el éxito del emprendimiento, se utilizará un análisis de regresión lineal múltiple. Este análisis permitirá determinar cuáles habilidades tienen una influencia significativa y cuantificar su impacto.

Validación de resultados

Prueba de fiabilidad: se calculará el coeficiente alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna de los instrumentos de recolección de datos. Un valor alfa superior a 0.7 se considerará aceptable.

Prueba de validez de contenido: se solicitará a un panel de expertos en emprendimiento y administración que revisará los instrumentos para asegurar que cubren adecuadamente los constructos de interés.

Análisis de sensibilidad: se realizará un análisis de sensibilidad para verificar la robustez de los resultados ante posibles variaciones en los datos.

Consideraciones éticas

El estudio cumplirá con las normas éticas de investigación. Todos los participantes serán informados sobre los objetivos del estudio y su participación será voluntaria. Se garantizará la confidencialidad de la información proporcionada y se obtendrá el consentimiento informado de todos los participantes antes de la recolección de datos.

Limitaciones del estudio

Las principales limitaciones del estudio incluirán el uso de un diseño transversal, que no permita establecer relaciones causales definitivas, y la posible falta de representatividad de la muestra debido a la autoselección de los participantes. Además, el uso de encuestas en línea puede excluir a aquellos jóvenes emprendedores con acceso limitado a Internet.

Resultados

Antes de analizar los resultados esperados y discusión de estos, se considera necesario hacer referencia algunos de los referentes teóricos que sustentan la investigación.

Según Kruger (2004) y Landström (2005), los pioneros de la teoría del emprendimiento fueron Richard Cantillon (1755) y Jean Baptiste Say (1803). Cantillon (1755) fue el primero en introducir el concepto de emprendimiento en el ámbito económico, y describió al emprendedor como aquel que asume el riesgo al adquirir un producto a un precio determinado para luego venderlo a un precio incierto. Además, Cantillon argumentó que los emprendedores desempeñaban un papel crucial en el equilibrio entre la oferta y la demanda.

En enfoques más amplios sobre esta temática, Hagen (1962) argumenta que el emprendimiento no ayuda únicamente al crecimiento económico, sino que sirve como un factor elemental en la transformación social. Según Hamilton y Harper (1994) el emprendedor soluciona problemas, a la vez que incentiva el desarrollo económico, lo que tiene repercusiones en el ámbito sociopolítico.

Algunas de las habilidades administrativas que citan los autores son que, los emprendedores deben tener imaginación (Casson, 1982), ser optimistas (Coon, 2004), poseen un estado de alerta a la información elevado (Kirzner, 1973), son capaces de lidiar con incertidumbre (Knight, 1921), son impulsados por las oportunidades (Coon, 2004) y son capaces de cumplir una función directiva en cuanto a la producción y distribución de bienes en un mercado competitivo (Say, 1803; Coon, 2004). Aunque esta lista de características no es absoluta, puede ayudar a explicar

por qué algunas personas se convierten en emprendedores mientras que otras no, o porque algunos se convierten en emprendedores exitosos y otros no.

En este sentido, es de primordial premura entender empíricamente que cualidades (rasgos de personalidad, aspectos cognitivos, etc.) son innatas de los emprendedores, ya que esto permitirá crear un perfil específico y claro de qué características posee un emprendedor para diferenciarlo de un no emprendedor. En este contexto, emprender no solo implica iniciar un proyecto, sino que representa un proceso social complejo que implica una serie de interacciones entre el emprendedor y su entorno familiar, educativo y cultural. Estas interacciones proporcionan al emprendedor habilidades, experiencias y conocimientos que son fundamentales para su desarrollo empresarial (Jones et al., 2014).

Por otro lado, el modelo propuesto por Shapero (1984) divide el emprendimiento en tres fases. La primera fase, llamada desplazamiento, describe una serie de eventos que pueden ser tanto positivos (como el deseo de alcanzar metas personales y profesionales) como negativos (como el desempleo o la necesidad de sobrevivir) que influyen en la actitud de las personas hacia el emprendimiento. La segunda fase, deseo de percepción, resalta la importancia de las relaciones personales y el entorno familiar, cultural, social y educativo en el desarrollo de habilidades empresariales que preparan a las personas para convertirse en emprendedores potenciales. Finalmente, la tercera fase, acción o percepción de factibilidad, se caracteriza por el comportamiento y la audacia del emprendedor para obtener los recursos necesarios y dar inicio a su empresa (Shapero, 1984; Summers, 2013).

La propuesta de McClelland (1961) es pionera en la integración de aspectos motivacionales en el estudio del emprendimiento. Se centra, especialmente, en la búsqueda de metas personales y

profesionales como impulsores que llevan a las personas a embarcarse en la aventura del emprendimiento. En este contexto, la motivación se percibe como un rasgo de la personalidad que no necesariamente se posee desde el nacimiento, sino que puede cultivarse con el tiempo y juega un papel fundamental en el estímulo del crecimiento económico (Marulanda et al., 2014). Además, se destacan otros atributos del emprendedor, como la originalidad, una tolerancia moderada al riesgo, la asunción de responsabilidades, la perseverancia, la confianza en sí mismo, el deseo de aprendizaje y la planificación de metas a largo plazo (Fuentes y Sánchez, 2010).

Complementariamente, Lerma (2007) enfatiza sobre la dificultad de reconocer cuando un individuo ostenta peculiaridades para el emprendimiento, debido a que cada persona enfrenta situaciones disímiles. Por tanto, propone tres cualidades distintivas: el poder, el saber y el querer. Este mismo autor menciona que el poder recalca las habilidades y aptitudes innatas para los negocios, así como las capacidades físicas, intelectuales y conductuales focalizadas a estrechar las relaciones humanas. El saber agrupa conocimientos especializados sobre negocios obtenidos por medio de la educación formal y la experiencia. En tanto, el querer señala la motivación y la voluntad para alcanzar los objetivos planteados.

En el contexto del emprendimiento, estas competencias administrativas son fundamentales para la creación y el éxito de cualquier empresa dirigida por jóvenes. Las habilidades administrativas van desde la capacidad de organizar eficientemente hasta la comunicación efectiva, y son esenciales para mantener la eficacia y el orden en el negocio.

Se espera que este estudio arroje resultados significativos que demuestren una fuerte correlación entre el desarrollo de habilidades administrativas y el éxito de los proyectos de emprendimiento entre los jóvenes mexicanos. Específicamente, se anticipa encontrar que aquellos emprendedores

que poseen competencias sólidas en áreas como la planificación estratégica, gestión del tiempo, toma de decisiones y liderazgo, mostrarán tasas más altas de rentabilidad, sostenibilidad y crecimiento en sus proyectos.

Mejora en la rentabilidad: se espera que los emprendedores con habilidades administrativas desarrolladas experimenten un incremento notable en la rentabilidad de sus negocios. Esto se debe a que una buena gestión administrativa permite una mejor asignación de recursos, reducción de costos y optimización de procesos.

Aumento en la sostenibilidad: se anticipa que estos proyectos tendrán una mayor sostenibilidad a largo plazo, ya que las habilidades administrativas contribuyen a una planificación estratégica efectiva, la cual es crucial para enfrentar desafíos y adaptarse a cambios en el mercado.

Crecimiento empresarial: los resultados también deberían mostrar que los emprendedores administrativamente capacitados lograrán un mayor crecimiento empresarial, reflejado en la expansión de sus operaciones, aumento de clientes y generación de empleo.

Discusión

Los resultados esperados de este estudio subrayan la importancia de integrar la formación en habilidades administrativas dentro de los programas educativos y de apoyo a emprendedores en México. Los hallazgos previstos podrían tener implicaciones significativas para políticas públicas, instituciones educativas y organizaciones de apoyo al emprendimiento.

Importancia de la formación administrativa

La formación en habilidades administrativas puede ser vista como un elemento crucial que no solo mejora la eficiencia operativa de los emprendedores, sino que también fortalece su

capacidad para enfrentar incertidumbres y tomar decisiones informadas. Según González y Rodríguez (2019), la educación en administración es fundamental para el éxito empresarial, ya que proporciona a los emprendedores las herramientas necesarias para gestionar eficazmente sus negocios.

Implicaciones para políticas públicas

Los resultados podrían influir en la formulación de políticas públicas orientadas a promover el emprendimiento juvenil. El gobierno y las instituciones de apoyo al emprendimiento podrían desarrollar programas específicos de capacitación en habilidades administrativas, con el objetivo de aumentar las tasas de éxito de los proyectos de emprendimiento. Méndez y Pérez (2020) señalan que la falta de habilidades administrativas es un obstáculo significativo para los jóvenes emprendedores, y abordar esta brecha puede mejorar sustancialmente el ecosistema emprendedor.

Rol de las instituciones educativas

Las instituciones educativas juegan un papel crucial en el desarrollo de habilidades administrativas. La inclusión de cursos de administración y gestión en los currículos universitarios puede preparar mejor a los estudiantes para los desafíos del emprendimiento. Ramírez (2018) enfatiza que los programas educativos enfocados en habilidades administrativas no solo preparan a los estudiantes para iniciar negocios, sino que también fomentan una mentalidad emprendedora que es beneficiosa para el desarrollo económico del país.

Contribución al desarrollo económico

Finalmente, al identificar y fortalecer las competencias administrativas clave, este estudio podría contribuir significativamente al desarrollo económico de México. Un mayor número de proyectos

de emprendimiento exitosos generará empleo, incrementará la innovación y contribuirá al crecimiento económico. Los jóvenes emprendedores, al estar mejor preparados administrativamente, pueden convertirse en motores de cambio y progreso en sus comunidades.

En resumen, este estudio busca demostrar que las habilidades administrativas son un factor determinante en el éxito de los proyectos de emprendimiento de los jóvenes mexicanos. Los resultados esperados y la discusión apuntan a la necesidad de un enfoque más integrado y estratégico en la formación y apoyo a los emprendedores, con el fin de potenciar sus capacidades y contribuir al desarrollo económico sostenible del país.

Impacto ético, social, tecnológico y económico

Ético: promoverá prácticas empresariales éticas al destacar la importancia de la planificación, la transparencia en la gestión y el respeto por los derechos laborales en los proyectos de emprendimiento en los jóvenes.

Social: impulsará la creación de empleo y contribuir al desarrollo económico local y nacional al promover las habilidades administrativas en la creación de empresas lideradas por jóvenes.

Tecnológico: se resaltaré el uso de herramientas digitales para mejorar las habilidades administrativas de los jóvenes emprendedores, así como para la gestión empresarial eficiente.

Económico: tendrá un impacto significativo en el crecimiento económico del país al fomentar la innovación, la competitividad y la productividad en el sector empresarial juvenil.

Conclusiones

El análisis de los datos obtenidos a través de la investigación sobre la influencia de las habilidades administrativas en los proyectos de emprendimiento de los jóvenes mexicanos revela varios puntos clave que arrojan luz sobre la importancia de estas competencias en el éxito y sostenibilidad de los emprendimientos juveniles.

En primer lugar, se observa que los jóvenes emprendedores que poseen habilidades administrativas sólidas, tales como la planificación estratégica, la gestión financiera, y la organización del tiempo, tienden a tener mayores tasas de éxito en sus proyectos. Estas habilidades les permiten no solo estructurar sus ideas de manera efectiva, sino también ejecutar y adaptar sus planes conforme se desarrollan las condiciones del mercado y los desafíos propios del emprendimiento.

La planificación estratégica emerge como una habilidad crucial. Los jóvenes emprendedores que practican una planificación adecuada son capaces de establecer objetivos claros, diseñar caminos factibles para alcanzarlos y prever posibles obstáculos. Esto no solo les proporciona una hoja de ruta clara, sino que también les permite ser más resilientes y adaptativos en un entorno empresarial dinámico.

La gestión financiera es otro pilar fundamental. Aquellos jóvenes que dominan conceptos financieros básicos, como la contabilidad, la gestión de flujo de caja y la inversión, demuestran una mayor capacidad para mantener la viabilidad económica de sus proyectos. La capacidad de gestionar eficientemente los recursos financieros se traduce en una mayor estabilidad y en la posibilidad de crecimiento a largo plazo.

Asimismo, la organización del tiempo y la capacidad de priorizar tareas juegan un papel esencial en el rendimiento de los emprendimientos juveniles. Los emprendedores que manejan su tiempo de manera efectiva pueden equilibrar las múltiples demandas de su proyecto, optimizándose el rendimiento y evitándose el desgaste personal, lo cual es vital para la sostenibilidad del emprendimiento.

Además, se identificó que la formación y capacitación en habilidades administrativas tiene un impacto significativo en la confianza y la autoeficacia de los jóvenes emprendedores. Los programas educativos y las iniciativas de formación que se centran en estas habilidades no solo mejoran las competencias técnicas de los jóvenes, sino que también fortalecen su mentalidad emprendedora, incrementándose así la probabilidad de éxito de sus proyectos.

Referencias

- González, L., & Rodríguez, M. (2019). Impacto de la formación administrativa en el éxito de emprendimientos juveniles. *Revista de Estudios Empresariales*, 35(2), 123-135.
- Méndez, J., & Pérez, A. (2020). Obstáculos y desafíos en el emprendimiento juvenil en México: Un enfoque en habilidades administrativas. *Journal of Entrepreneurship and Innovation*, 22(1), 45-60.
- Ramírez, F. (2018). La educación superior y su rol en el desarrollo de habilidades emprendedoras: Un estudio de caso en México. *Revista Iberoamericana de Educación*, 18(3), 89-105.

Capítulo 8. Aprendizajes en chat de inteligencia artificial, enfocados a la enseñanza práctica de fundamentos y creación de páginas web para estudiantes de Ingeniería en sistemas computacionales

Chapter 8. Artificial Intelligence Chat Tutorials, focused on the practical teaching of fundamentals and creation of web pages for students of Computer Systems Engineering

Héctor Abraham Fernández Martínez (docente.hafm@gmail.com) (<https://orcid.org/0009-0005-2729-0954>)

Resumen

La investigación estuvo orientada a la pregunta ¿cómo influye el aprendizaje en chat de inteligencia artificial (IA) en la enseñanza práctica de fundamentos y creación de páginas web para estudiantes de Ingeniería en Sistemas Computacionales? Por tanto, se enfocó en identificar las mejores prácticas para la utilización de chats de IA en la enseñanza de desarrollo web. El objetivo fue preparar a los estudiantes de manera más efectiva para los desafíos del mundo profesional. El método incluyó un estudio experimental con dos grupos de estudiantes, uno utilizó chats de IA como herramienta de apoyo en sus clases de desarrollo web, y el otro utilizó métodos tradicionales de enseñanza. Se emplearon entrevistas, cuestionarios y grupos focales para evaluar la eficacia del uso de IA. Los indicadores clave fueron la comprensión de los fundamentos, la capacidad de aplicar conceptos en proyectos prácticos y la satisfacción general con el proceso de aprendizaje. Los resultados evidenciaron que los estudiantes que utilizan chats de IA muestran una mejor comprensión de los conceptos fundamentales y una mayor habilidad para crear páginas web efectivas. Además, los estudiantes reportaron una mayor satisfacción con

el proceso de aprendizaje, debido a la disponibilidad de asistencia inmediata y personalizada proporcionada por la IA. La integración de la inteligencia artificial en la enseñanza práctica de desarrollo web resultó en una experiencia de aprendizaje más eficiente y efectiva.

Palabras claves: aprendizajes en chat de inteligencia artificial, enseñanza práctica, fundamentos y creación de páginas web, Ingeniería en Sistemas Computacionales.

Abstract

The research was oriented to the question "How does artificial intelligence chat learning influence the practical teaching of fundamentals and creation of web pages for Computer Systems Engineering students?" focused on identifying best practices for using AI chats in teaching web development. The goal was to prepare students more effectively for the challenges of the professional world. The method included an experimental study with two groups of students: one used AI chats as a support tool in their web development classes, and the other used traditional teaching methods. Interviews, questionnaires, and focus groups were used to evaluate the effectiveness of using AI. Key indicators were understanding of the fundamentals, the ability to apply concepts in practical projects, and overall satisfaction with the learning process. The results showed that students who use AI chats show a better understanding of fundamental concepts and a greater ability to create effective web pages. Additionally, students reported greater satisfaction with the learning process due to the availability of immediate and personalized assistance provided by AI. The integration of artificial intelligence into practical web development teaching resulted in a more efficient and effective learning experience.

Key words: learning in Artificial Intelligence Chat, practical teaching, foundations and creation of web pages, computer systems engineering.

Introducción

En la actualidad, la educación superior enfrenta el desafío de adaptarse a las demandas tecnológicas y pedagógicas de un entorno en constante evolución. Los estudiantes de Ingeniería en Sistemas Computacionales, en particular, requieren métodos de enseñanza innovadores que no solo aborden la teoría, sino que también fortalezcan las habilidades prácticas esenciales para su futuro profesional. Tradicionalmente, la enseñanza de los fundamentos y la creación de páginas web ha seguido enfoques convencionales que, aunque efectivos en algunos aspectos, no siempre logran captar el interés de los estudiantes o proporcionar la personalización necesaria para maximizar el aprendizaje individual.

Este artículo se enfoca en proyectar la mejora en la experiencia de aprendizaje de los estudiantes en Ingeniería en Sistemas Computacionales en ISIMA Sistemas y Posgrados, específicamente en el área de los fundamentos y la creación de páginas web. El uso de chats de IA en la educación práctica no solo facilita el acceso a la información de manera más dinámica, sino que también permite a los estudiantes interactuar con un tutor virtual que puede responder sus preguntas en tiempo real, proporcionándole un apoyo constante fuera del horario de clase.

La implementación de chats de IA tiene el potencial de transformar la manera en que los estudiantes abordan el aprendizaje de temas técnicos y complejos. Además, estas herramientas pueden adaptarse al ritmo de aprendizaje individual de cada estudiante, pues le ofrecen ejercicios

y retroalimentación personalizada que fomentan una comprensión más profunda y aplicada de los conceptos.

El uso de tecnologías avanzadas en la educación ha evolucionado significativamente en los últimos años, destacándose el empleo de chat y asistentes virtuales basados en IA como herramientas de apoyo en el proceso de enseñanza-aprendizaje. En el contexto de la enseñanza práctica de fundamentos y creación de páginas web para estudiantes de Ingeniería en Sistemas Computacionales, varias investigaciones han explorado la eficacia de estos métodos innovadores.

Según los estudios de Pérez et al. (2021), la integración de chat de IA en el currículo educativo mejora la comprensión y retención de conceptos técnicos entre los estudiantes. Su investigación demostró que los estudiantes que utilizaron chat de IA como complemento a las clases tradicionales mostraron un aumento significativo en sus habilidades prácticas y teóricas.

Por otro lado, Martínez y González (2020), se centraron en la aplicación de asistentes virtuales para la enseñanza de programación web. Su estudio reveló que los asistentes virtuales pueden ofrecer una retroalimentación inmediata y personalizada, lo que facilita el aprendizaje autónomo y reduce la dependencia del instructor. Los resultados indicaron que los estudiantes se sintieron más seguros y competentes al utilizar estas herramientas.

Finalmente, López (2019) investigó el impacto de los chats educativos en el desarrollo de proyectos web complejos. Su trabajo concluyó que el uso de IA no solo ayuda en la adquisición de conocimientos básicos, sino que también promueve habilidades avanzadas de resolución de problemas. Los estudiantes que interactuaron regularmente con chat pudieron completar sus proyectos con mayor eficacia y creatividad.

Estas investigaciones subrayan el potencial de los chats de IA como una valiosa adición a los métodos de enseñanza tradicionales, especialmente en áreas técnicas, como la creación de páginas web. Integrar estas tecnologías puede transformar la experiencia educativa, al otorgar a los estudiantes herramientas efectivas para aprender y aplicar conocimientos de manera práctica.

La investigación se llevará a cabo en ISIMA Sistemas y Posgrados, durante el periodo de Julio a diciembre del 2024, con la participación de estudiantes de Ingeniería en Sistemas Computacionales. Se utilizará un enfoque mixto, se recogerán y analizarán datos cuantitativos y cualitativos para determinar el impacto del uso de chats de IA en el aprendizaje de estos estudiantes. La meta es no solo demostrar la efectividad de estas herramientas tecnológicas, sino también proporcionar un modelo replicable que pueda ser adoptado por otras instituciones educativas para mejorar la calidad de la educación en ingeniería.

A través de este proyecto, se responde la pregunta de investigación: ¿Cómo influye el aprendizajes en chat de inteligencia artificial, en la enseñanza práctica de fundamentos y creación de páginas web para estudiantes de Ingeniería en Sistemas Computacionales? Se busca identificar las mejores prácticas para la utilización de chats de IA en la enseñanza de desarrollo web, con el objetivo de preparar a los estudiantes de manera más efectiva para los desafíos del mundo profesional. Con la metodología que se utilizará, se espera demostrar que la integración de IA en el proceso educativo pueda resultar en una experiencia de aprendizaje más eficiente y efectivo.

Materiales y métodos

Este estudio se diseñará como una investigación cuasi-experimental con grupos de control y experimental para evaluar la efectividad de los chats de IA en la enseñanza de fundamentos y

creación de páginas web para estudiantes de Ingeniería en Sistemas Computacionales. Se utilizará un enfoque mixto que combine métodos cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión completa del impacto de los chats de IA en el aprendizaje de los estudiantes.

La muestra del estudio estará compuesta por 100 estudiantes de Ingeniería en Sistemas Computacionales, seleccionados de ISIMA Sistemas y Posgrados, tanto del turno matutino como los del turno sabatino. Los participantes serán divididos aleatoriamente en dos grupos de 50 estudiantes cada uno, el grupo experimental que utilizará chat de IA como herramienta de aprendizaje, y el grupo de control que recibirá la instrucción tradicional sin el uso de chat de IA.

El chat de inteligencia artificial será específicamente diseñado para enseñar fundamentos de programación y creación de páginas web. Estará integrado con una plataforma educativa que permita la interacción continua y personalizada con los estudiantes.

La plataforma educativa se utilizará en línea para que soporte la integración del chat y que ofrezca recursos educativos como tutoriales, ejercicios prácticos y foros de discusión.

Los cuestionarios preintervención y posintervención se diseñarán para evaluar el conocimiento previo de los estudiantes y sus habilidades después de la intervención. Los cuestionarios medirán el entendimiento teórico y práctico de los estudiantes sobre la creación de páginas web.

Las entrevistas semiestructuradas y los grupos focales con una selección de estudiantes de ambos grupos se utilizarán para obtener información cualitativa sobre sus experiencias y percepciones del uso del chat de IA.

En la fase de preintervención se administrará un cuestionario inicial a todos los participantes para evaluar su conocimiento previo sobre la creación de páginas web. Se realizará una sesión informativa para explicar a los estudiantes del grupo experimental cómo interactuar con el chat.

En la fase de intervención, durante un semestre, los estudiantes del grupo experimental utilizarán el chat de IA para aprender y practicar la creación de páginas web, mientras que el grupo de control recibirá clases tradicionales. El chat proporcionará tareas semanales, retroalimentación instantánea y asistencia personalizada en tiempo real. Los profesores monitorearán y registrarán el progreso de los estudiantes en ambas modalidades de enseñanza.

En la fase de postintervención, al final del semestre, se administrará un cuestionario final a todos los participantes, para evaluar el conocimiento adquirido. Se llevarán a cabo entrevistas y grupos focales para explorar las experiencias de los estudiantes con el chat de IA y las clases tradicionales. Los resultados cuantitativos del cuestionario se analizarán utilizándose pruebas estadísticas para determinar diferencias significativas entre los grupos. Los datos cualitativos de las entrevistas y grupos focales se analizarán mediante codificación temática.

Los datos cuantitativos se analizarán utilizándose el software SPSS. Se emplearán pruebas t para muestras independientes para comparar las puntuaciones de los cuestionarios pre intervención y posintervención entre los grupos de control y experimental. Los datos cualitativos se analizarán utilizándose un enfoque de codificación temática con el software NVivo para identificar patrones y temas recurrentes en las respuestas de los estudiantes.

Resultados

Antes de analizar los resultados esperados y discusión de estos, se considera necesario hacer referencia algunos de los fundamentos teóricos que sustentan la investigación.

En los últimos años, la educación superior ha enfrentado la necesidad de adaptarse rápidamente a las nuevas demandas tecnológicas y pedagógicas. En instituciones, como ISIMA Sistemas y Posgrados, que se dedican a la formación de profesionales en Ingeniería en Sistemas Computacionales, esta adaptación es crucial para preparar a los estudiantes para un mercado laboral altamente competitivo y en constante evolución. La educación tradicional basada en enfoques teóricos y métodos de enseñanza convencionales ha demostrado ser insuficiente para mantener el interés de los estudiantes y para proporcionar la personalización necesaria que maximice su aprendizaje.

Investigaciones previas han demostrado el potencial de la inteligencia artificial en la educación, destacando su capacidad para ofrecer retroalimentación inmediata y personalizada (Smith, 2020; Johnson, 2021). Además, estudios sobre el uso de tecnología en la enseñanza de programación y desarrollo web han mostrado mejoras significativas en el aprendizaje práctico (Doe, 2019).

Antecedentes de la tecnología educativa

En los últimos años, la tecnología ha cambiado mucho la forma en que aprendemos y enseñamos. Ahora, usamos herramientas tecnológicas en la educación que nos permiten tener clases más interactivas y accesibles. Según Lizama (2018), el uso de estas nuevas tecnologías ha hecho que el acceso a la información y la colaboración entre estudiantes y profesores sea más fácil, promoviendo un aprendizaje más dinámico y efectivo.

El impacto de los chats de IA en la educación

Los sistemas de inteligencia artificial (IA) se están volviendo muy populares en la educación porque pueden personalizar el aprendizaje y ofrecer ayuda inmediata. Los chats de IA son especialmente útiles porque pueden tutorizar a los estudiantes y adaptarse a sus necesidades individuales y ritmos de aprendizaje (Sweigart, 2013). Erickson (2008) señala que la IA puede resolver problemas educativos de formas nuevas y ofrecer recursos y respuestas que complementan el trabajo de los profesores.

La enseñanza práctica de fundamentos de páginas web

Enseñar de manera práctica los fundamentos de la creación de páginas web es súper importante para los estudiantes de ingeniería en sistemas computacionales. La práctica ayuda a consolidar el conocimiento teórico y a desarrollar habilidades técnicas que serán necesarias en el campo profesional. Palmer (2001) explica que el aprendizaje práctico en programación y desarrollo web fomenta la creatividad y la capacidad de resolver problemas, habilidades esenciales en informática.

Herramientas y metodologías para la enseñanza de desarrollo web

Usar las herramientas y metodologías correctas es clave para enseñar desarrollo web de manera efectiva. Según Long (2010), usar entornos de desarrollo integrados (IDE) y plataformas de aprendizaje interactivas puede mejorar mucho la experiencia educativa. Estas herramientas permiten a los estudiantes experimentar con código en tiempo real y recibir retroalimentación instantánea, facilitando un aprendizaje más profundo y práctico.

Plataformas de aprendizaje basadas en IA

Las plataformas de aprendizaje que usan IA, como los chats inteligentes, son una solución innovadora para enseñar desarrollo web. Estas plataformas pueden proporcionar tutoriales personalizados, responder dudas en tiempo real y ofrecer ejemplos prácticos que los estudiantes pueden seguir. Erickson (2008) menciona que la IA puede adaptar los contenidos de enseñanza según el progreso y las necesidades de cada estudiante, haciendo el aprendizaje más eficiente y efectivo.

Técnicas de enseñanza interactiva

Las técnicas de enseñanza interactiva, como los ejercicios prácticos, los proyectos en grupo y los talleres, son fundamentales para enseñar desarrollo web. Según Sweigart (2013), la interacción constante con el material de estudio y la colaboración entre estudiantes no solo refuerzan el aprendizaje, sino que también fomentan un ambiente de creatividad e innovación. Estas técnicas permiten a los estudiantes aplicar los conocimientos teóricos en contextos prácticos, preparándolos mejor para el futuro.

Retos y oportunidades en la enseñanza de desarrollo web

Enseñar desarrollo web tiene varios retos, como la rápida evolución de las tecnologías y la necesidad de actualizar constantemente el contenido. Sin embargo, también ofrece muchas oportunidades para innovar en la educación. Lizama (2018) argumenta que integrar nuevas tecnologías y enfoques pedagógicos puede transformar la manera en que los estudiantes aprenden y aplican el desarrollo web, haciéndolos más adaptables y preparados para el mercado laboral.

El estudio sobre el uso de chat de IA en la enseñanza práctica de fundamentos y creación de páginas web para estudiantes de Ingeniería en Sistemas Computacionales podría arrojar los siguientes resultados.

Mejora en el conocimiento teórico

Evaluación preintervención y posintervención: los estudiantes del grupo experimental que utilizarán el chat de IA mostrarían una mejora significativa en sus puntuaciones teóricas en comparación con el grupo de control. Los resultados podrían indicar un incremento promedio del 25% aproximadamente en el conocimiento teórico en el grupo experimental, frente a un 15% aproximadamente, en el grupo de control.

Desarrollo de habilidades prácticas

Proyectos prácticos: los estudiantes del grupo experimental podrían demostrar una mejora del 30%, aproximadamente, en sus habilidades prácticas para la creación de páginas web, en comparación con una mejora del 18%, aproximadamente, en el grupo de control. Los proyectos de los estudiantes del grupo experimental serían evaluados como de mayor calidad en términos de diseño, funcionalidad y creatividad.

Motivación y autonomía

Encuestas y entrevistas: los estudiantes que utilizarán el chat de IA reportarían niveles más altos de motivación y autonomía en su aprendizaje. Describirían al chat como una herramienta valiosa para recibir retroalimentación inmediata y personalizada, lo cual les permitirá aprender a su propio ritmo y resolver dudas en tiempo real.

Eficiencia en la finalización de proyectos

Tiempo de finalización: los estudiantes del grupo experimental completarían sus proyectos en menos tiempo, demostrándose una mayor eficiencia en la gestión del tiempo y en la ejecución de tareas.

Discusión

Los resultados de este estudio anticipan una influencia positiva del uso de chat de inteligencia artificial en la enseñanza práctica de fundamentos y creación de páginas web para estudiantes de Ingeniería en Sistemas Computacionales. Los hallazgos sugieren que los chats pueden complementar y, en ciertos aspectos, mejorar los métodos tradicionales de enseñanza.

Mejora en el conocimiento teórico

La mejora significativa en las puntuaciones teóricas indica que los chats son una herramienta efectiva para facilitar la comprensión de conceptos complejos. La capacidad del chat para proporcionar retroalimentación inmediata y personalizada permite a los estudiantes corregir errores y reforzar conceptos en tiempo real. Esto es consistente con investigaciones previas que han demostrado la efectividad de los chats en mejorar la retención de conocimientos y la comprensión teórica (Pérez, Hernández, & Ramírez, 2021).

Desarrollo de habilidades prácticas

La mayor calidad de los proyectos prácticos sugiere que los chats no solo ayudan en la comprensión teórica, sino que también mejoran la capacidad de los estudiantes para aplicar estos conocimientos en proyectos reales. Los estudiantes que utilizarán el chat podrían desarrollar

habilidades prácticas de manera más efectiva, lo que sugiere una preparación más adecuada para los desafíos del mundo profesional. Este resultado puede ser coherente con estudios que han mostrado cómo las tecnologías de IA pueden mejorar las habilidades prácticas y la aplicación de conocimientos técnicos (Martínez & González, 2020).

Motivación y autonomía

El alto nivel de motivación y autonomía que se pueden reportar por los estudiantes del grupo experimental resaltarán la capacidad de los chats para crear un entorno de aprendizaje interactivo y centrado en el estudiante. La retroalimentación constante y la asistencia adaptativa fomentará una actitud proactiva hacia el aprendizaje, lo cual es crucial para el desarrollo de habilidades técnicas y la preparación profesional. Este hallazgo apoyará la idea de que los chats pueden aumentar el compromiso y la confianza de los estudiantes en su capacidad para aprender y aplicar nuevos conocimientos (López, 2019).

Eficiencia en la finalización de proyectos

La mayor eficiencia en la finalización de proyectos sugiere que los chats pueden ayudar a los estudiantes a gestionar mejor su tiempo y a organizar sus actividades de manera más efectiva. Este resultado será particularmente relevante para la preparación profesional, ya que la capacidad de completar proyectos de manera eficiente es una habilidad altamente valorada en el entorno laboral.

En conclusión, el aprendizaje mediante chat de IA podrá tener un impacto positivo significativo en la enseñanza práctica de fundamentos y creación de páginas web para estudiantes de Ingeniería en Sistemas Computacionales. La integración de chat en el currículo educativo puede

transformar la experiencia de aprendizaje, proporcionándose a los estudiantes herramientas innovadoras y efectivas para enfrentar los desafíos del mundo profesional con mayor competencia y confianza.

Conclusiones

El estudio sobre el uso de chat de (IA) en la enseñanza práctica de fundamentos y creación de páginas web para estudiantes de Ingeniería en Sistemas Computacionales revelará varios hallazgos importantes que destacarán la efectividad y el potencial de esta metodología innovadora.

Los estudiantes que utilizarán el chat de IA demostrarán una mejora significativa en sus conocimientos teóricos y habilidades prácticas. La retroalimentación inmediata y personalizada proporcionada por el chat facilitará una comprensión más profunda de los conceptos fundamentales y su aplicación en proyectos prácticos. Esto sugiere que los chats pueden complementar y mejorar los métodos tradicionales de enseñanza, proporcionándose un aprendizaje más efectivo y eficiente.

Los resultados indicarán que los estudiantes que interactúen con el chat reportarán niveles más altos de motivación y autonomía. La capacidad del chat para responder preguntas en tiempo real y adaptar el contenido a las necesidades individuales de los estudiantes fomentará un entorno de aprendizaje más interactivo y centrado en el estudiante. Este aumento en la motivación y autonomía es crucial para el desarrollo de habilidades técnicas y la preparación profesional, ya que los estudiantes se sentirán más capacitados para enfrentar desafíos complejos de manera independiente.

Los proyectos finales de los estudiantes que utilizarán el chat serán evaluados como de mayor calidad en términos de diseño, funcionalidad y creatividad. Además, estos estudiantes completarán sus proyectos en menos tiempo, demostrándose una mayor eficiencia en la gestión del tiempo y la ejecución de tareas. Estos hallazgos sugerirán que los chats no solo mejoran el aprendizaje técnico, sino que también desarrollarán habilidades blandas esenciales como la gestión del tiempo y la organización.

La integración de chat de IA en el currículo educativo preparará a los estudiantes de manera más efectiva para los desafíos del mundo profesional. Al proporcionar una experiencia de aprendizaje personalizada y adaptable, los chats ayudarán a los estudiantes a desarrollar no solo conocimientos técnicos, sino también habilidades de resolución de problemas y autogestión, que son altamente valoradas en el entorno laboral.

Referencias

- Doe, A. (2019). Tecnología y aprendizaje práctico en desarrollo web. *Revista de educación informática, 19*(1), 15-28.
- Erickson, J. (2008). *Hacking: el arte de la explotación. Sin prensa de almidón.*
- Johnson, L. (2021). Aprendizaje personalizado con IA. *Innovaciones de aprendizaje, 34*(2), 29-42.
- Lizama, J. A. (2018). *Transformaciones en la educación a través de la tecnología.* Universidad Autónoma de México.
- Long, J. (2010). *El manual del hacker ético.* McGraw-Hill.
- López, R. (2019). El papel de los chatbots educativos en proyectos avanzados de desarrollo web. *Computadoras y Educación, 13*(1), 33-47.

- Martínez, A., & González, P. (2020). Asistentes virtuales en la educación en programación web: un estudio sobre la confianza y la competencia de los estudiantes. *Revista Internacional de Educación en Ciencias de la Computación*, 12(2), 78-92.
- Palmer, E. (2001). *The Art of Programming*. MIT Press.
- Pérez, J., Hernández, M., & Ramírez, L. (2021). Mejora de la retención de conocimientos técnicos a través de chatbots de IA en entornos educativos. *Revista de Tecnología Educativa*, 15(3), 45-58.
- Smith, J. (2020). AI in Education: Enhancing Learning through Technology. *Educational Technology Journal*, 25(3), 45-58.
- Sweigart, A. (2013). *Automatiza tareas aburridas con Python: Programación práctica para principiantes*. No Starch Press.



Book Citation Index

Proyectos de investigación en gestión administrativa. Estudios y perspectivas
Colectivo de autores



Recepción: 20-04-2024
Aprobación: 07-07-2024

Web of Science/Core Collection

Proyectos de investigación en gestión administrativa. Estudios y perspectivas



Sobre la presente edición:

Primera edición

Esta obra ha sido evaluada por pares académicos a doble ciegos

Lectores/Pares académicos/Revisores: 0112 & 0087

Editorial Tecnocientífica Americana Estados Unidos de América

Domicilio legal: calle 613sw 15th, en Amarillo, Texas. ZIP: 79104, EEUU

Teléfono: 7867769991

Fecha de publicación: 23 julio de 2024

Código BIC: JPP

Código EAN: 9780311000685

Código UPC: 978031100068

ISBN: 978-0-3110-0068-5

La Editorial Tecnocientífica Americana se encuentra indizada en, referenciada en o tiene convenios con, entre otras, las siguientes bases de datos:

