

TENDENCIAS, RETOS Y OPORTUNIDADES EN LOS NEGOCIOS Y LAS ORGANIZACIONES

ELDA AYDE DE LEÓN DE LA GARZA
KATIA SITE PÉREZ MARTÍNEZ
(Coordinadores)



TENDENCIAS, RETOS Y OPORTUNIDADES EN LOS NEGOCIOS Y LAS ORGANIZACIONES

Tendencias, retos y oportunidades en los negocios y las organizaciones

Elda Ayde de León de la Garza
Katia Site Pérez Martínez
Coordinadores



UANL
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



FACPYA
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN



Primera edición: mayo 2023

D.R. © Elda Ayde de León de la Garza y Katia Site Pérez Martínez

© Universidad Autónoma de Nuevo León
Ciudad Universitaria, Pedro de Alba s/n
San Nicolás de los Garza, Nuevo León, CP 66451
Tel. (81) 8329-4000

© Plaza y Valdés S. A. de C. V.
Alfonso Herrera 130, int. 11, Colonia San Rafael,
Ciudad de México, 06470. Teléfono: 50 97 20 70
editorial@plazayvaldes.com
www.plazayvaldes.com.mx

Plaza y Valdés, S. L.
Calle Murcia, 2. Colonia de los Ángeles
Pozuelo de Alarcón 28223, Madrid, España
Teléfono: 91 812 63 15
madrid@plazayvaldes.com
www.plazayvaldes.es

Esta obra fue sometida a un riguroso proceso de dictaminación por pares a doble ciego en atención de las normas científicas y editoriales de Plaza y Valdés

Formación tipográfica: José Guadalupe Rivera Arroyo

ISBN: 978-607-8788-96-5

Impreso en México / *Printed in Mexico*

El trabajo de edición de la presente obra fue realizado en el taller de edición de Plaza y Valdés, ubicado en el Reclusorio Preventivo Varonil Norte, en la Ciudad de México, gracias a las facilidades prestadas por todas las autoridades del Sistema Penitenciario, en especial, a la Dirección Ejecutiva de Trabajo Penitenciario.

Contenido

Capítulo 1

El Efecto del COVID-19 en la percepción del bienestar del individuo y la transición hacia la organización digital

Francisco Javier Álvarez Torres, Miriam Adriana Mendoza Romero y Davinia Elena Ríos Herrera 9

Capítulo 2

Prespectiva teórica de los elementos que permiten aumentar la internacionalización de las PyMEs manufactureras textiles

Diana Elizabeth Chávez Sánchez, Mónica Blanco Jiménez y Sergio Guerra Moya 35

Capítulo 3

Sector y antigüedad como factores pertinentes en la perspectiva del empresario colombiano con relación a la capacidad de absorción

Víctor Manuel García Valenzuela, Paloma Daniela Gómez Álvarez y Joanna Mariby Cota Beltrán 57

Capítulo 4

ESG impact on financial corporate performance and portfolio returns: evidence of Australia and Japan

Margarita Chrissanthi Kazakakou Powaski, Carolina Daza Ordoñez y Laura Jáuregui Sánchez 71

Capítulo 5	
Engagement como potencial mediador entre cultura y el clima organizacional y el síndrome de <i>Burnout</i>	
<i>Cynthia Karyna López Botello, Adriana Segovia Romo y Joel Mendoza Gómez</i>	111
Capítulo 6	
El Impacto de las políticas públicas en el cumplimiento de los objetivos de la agenda 2030 para la mitigación del cambio climático	
<i>Gabriel Jimenez Ramos y Elda Ayde de León de la Garza.</i>	131
Capítulo 7	
Evaluación en la calidad en servicios educativos universitarios: evidencia de estudiantes de economía en la pandemia COVID-19	
<i>Jorge Omar Moreno Treviño, Alan García Gallegos y Jacqueline Hernández Martínez</i>	151
Capítulo 8	
Efecto del COVID-19: cambio en los hábitos de compra en línea del consumidor con la declaración de pandemia en hombres y mujeres	
<i>Katia Site Pérez Martínez, Ruth Isela Martínez Valdez y Sara Sofía Luna Mosqueda</i>	167
Capítulo 9	
La migración de retiro como factor de competitividad para “Salitral Camp & RV” en Baja California	
<i>Luis Eduardo Ramos Meza, Blanca Estela Bernal Escoto y Flavio Abel Rivera Aguirre</i>	185
Capítulo 10	
La influencia que ejerce el capital humano y la prospectiva personal en las empresas familiares del medio rural	
<i>Alma Delia Inda, Olga Lidia Gutierrez Gutierrez y Gloria Muñoz del Real</i>	209

Capítulo 1

El Efecto del COVID-19 en la percepción del bienestar del individuo y la transición hacia la organización digital

*Francisco Javier Álvarez Torres
Miriam Adriana Mendoza Romero
Davinia Elena Ríos Herrera*

Resumen

La pandemia COVID-19 y el proceso de distanciamiento social que se han vivido en el año 2020 han traído diversos impactos en la percepción del bienestar de las personas y en la adaptación al trabajo remoto. Este fenómeno ha conducido a reflexionar en el diseño de estrategias en el corto y mediano plazo para atender las implicaciones de bienestar, tanto a nivel individual como organizacional, tanto en las personas que adaptaron su trabajo a una modalidad remota, como para aquellas que no pudieron adaptar sus labores y perdieron sus trabajos.

En este estudio se encuestaron a 587 personas, quienes describen los cambios de comportamiento, economía familiar, hábitos y dinámicas derivados del proceso de resguardo en casa en los hogares de las familias mexicanas, mayormente del estado de Guanajuato, así como las adecuaciones en la adaptación al trabajo remoto.

Los resultados señalan las afectaciones emocionales, físicas y económicas para aquellos que adaptaron sus condiciones a trabajos remotos, pero también dan la pauta para describir como la percepción de bienestar fue afectada en esta etapa. Para los trabajadores remotos, estos resultados dan pie al diseño de un modelo de transición de un liderazgo exclusivamente pensado en un entorno presencial hacia un liderazgo humano-tecnológico orientado en promover el bienestar del individuo, que de pauta a un mayor autocuidado del bienestar físico y mental por parte del líder en sus

colaboradores y que éste sea un eje fundamental en el desarrollo de la productividad y desempeño de sus colaboradores en la organización netamente digital.

Palabras clave: COVID-19, Bienestar, Organización Digital, Liderazgo, Tecnología.

Códigos JEL: JEL: D6 - Economía del bienestar.

Abstract

The COVID-19 pandemic and the process of social distancing that have been experienced in 2020 have brought various impacts on the perception of people's well-being and on adaptation to remote work. This phenomenon has led to reflection on the design of strategies in the short and medium term to address the implications of well-being, both at the individual and organizational level, both in people who adapted their work to a remote mode, and for those who could not adapt their work and lost their jobs.

In this study, 587 people were surveyed, who describe the changes in behavior, family economy, habits and dynamics derived from the process of safeguarding at home in the homes of Mexican families, mostly in the state of Guanajuato, as well as the adaptations in adaptation to remote work.

The results indicate the emotional, physical and economic affectations for those who adapted their conditions to remote jobs, but they also give the guideline to describe how the perception of well-being was affected at this stage. For remote workers, these results give rise to the design of a leadership transition model exclusively thinking of a face-to-face environment towards a human-technological leadership aimed at promoting the well-being of the individual, which leads to greater self-care of physical well-being and mental leadership on the part of the leader in his collaborators and that this is a fundamental axis in the development of the productivity and performance of his collaborators in the full digital organization.

Key words: COVID-19, Wellness, digital organization, Leadership, Technology.

JEL Codes: JEL: D6 - Wellness economics.

Introducción

El bienestar y la salud de las personas es un elemento importante en el desarrollo de las personas, lamentablemente en la mayoría de las ocasiones es olvidado o subvalorado. La enfermedad, los riesgos de complicaciones de enfermedades crónicas, nuevas enfermedades (tanto físicas como psicológicas) dan forma a nuestras

dinámicas sociales, económicas y políticas (Bloom & Canning, 2003). Entender como el bienestar está vinculado a nuestras capacidades y su efecto directo en el trabajo requiere investigaciones multidisciplinarias que permitan abordar estas relaciones desde múltiples puntos de vista entre las que destacan la salud mental y física y su efecto; para nuevos modelos de bienestar.

Hace poco más de un año, como humanidad hemos vivido una nueva dinámica, impensable para los inicios de este nuevo milenio: la pandemia COVID-19. Y con ello, hemos puesto en la agenda global el tema de salud (*World Economic Forum*, 2020), esto ha causado una preocupación global en la prevención de los contagios de este nuevo virus SARS COV 2, es por ello que en la mayoría de los países se pausaron las actividades educativas y comerciales, modificando hábitos y dinámicas de convivencia social, poco a poco entrando en una reclusión voluntaria, que trasgredía a los patrones de vida tradicionales relacionados al bienestar del individuo: el trabajo, la educación, los alimentos, las actividades físicas, la convivencia social. Los costos de esta distancia social han sido muy altos, especialmente para las economías emergentes como la mexicana, pues no todos los trabajos pudieron adaptarse a estas condiciones de trabajo remoto mediado por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), las personas que pudieron hacerlo tuvieron que vivir cambios únicos y drásticos en sus estilos de vida y con ello el bienestar percibido.

Este efecto de incertidumbre global se trasladó tanto a las organizaciones, como a los individuos. Diversas dolencias y afectaciones físicas y emocionales como desórdenes del sueño, alimentación y visión fueron reportadas por diversos estudios durante el período por cuarentena por COVID-19 (Dey & Dey, 2020; Singh *et al.*, 2020).

En ese sentido, el presente trabajo tiene como objetivo principal describir los principales comportamientos relacionados con la percepción del bienestar individual y social en el marco de la crisis mundial sanitaria por el virus COVID-19 que permita dimensionar desde otra perspectiva el trabajo remoto, de quienes pudieron adaptar su labor y una proyección hacia un liderazgo necesario en la futura organización digital.

Marco teórico

Percepción del Bienestar y COVID-19.

La descripción del bienestar en el contexto del COVID-19 es un reto que sin duda nos lleva a reflexionar la relación entre la salud física, mental y la productividad de las personas que han llevado a cabo su labor de manera remota. De acuerdo a las directrices de algunas organizaciones, ante las complicaciones de la pandemia,

muchos trabajadores han estado trabajando desde casa, de manera muy frecuente sin entrenamiento o los instrumentos tecnológicos necesarios. Y en ese nuevo escenario una serie de cuestionamientos nacen, por ejemplo: ¿cómo ha impactado esta transición a los hábitos de vida de las personas?, ¿ha mejorado o ha empeorado su percepción del bienestar?, ¿cómo ha sido su adaptación al trabajo remoto?, ¿es necesario un nuevo liderazgo en este contexto remoto-digital?, ¿cuáles son los nuevos modelos de bienestar?

Esta serie de preguntas nos llevan a reflexionar acerca del bienestar, su percepción individual y su relación con el trabajo. Y para ello, es necesario definir este concepto. La percepción del bienestar es un constructo complejo y multifactorial, en su tejido histórico es mayormente abordado por la psicología y las ciencias de la conducta; desde estas áreas del conocimiento el bienestar es definido como el balance afectivo, que se obtiene restando la frecuencia de emociones positivas y la frecuencia de emociones negativas y la satisfacción percibida (Diener & Fujita, 1995). Es decir, la percepción del bienestar es un concepto subjetivo relativo a tres características principales (Wright & Cropanzano, 2000). La primera de ellas, como un evento fenomenológico, es decir, una persona percibe ese bienestar, cuando ellos piensan estar en una sensación de ese tipo. Diversas investigaciones en este sentido señalan a la percepción del bienestar como la sensación de ser tocado en la íntima existencia (Lundin *et al.*, 2013; Wright & Cropanzano, 2000). Para Lundin *et al.* (2013), el fenómeno del bienestar es deducido por tres componentes: 1) *La sensación de la libertad en las elecciones*, 2) *La sensación de placer* y 3) *La sensación de cercanía a alguien o a algo*. La segunda característica (Wright & Cropanzano, 2000) involucra condiciones emocionales, es decir, las personas que perciben el bienestar tiene una mayor orientación a las emociones positivas que a las negativas. Tercero, el bienestar se define como una evaluación global no sólo como una parte de la vida, sino como un todo (Diener, 1994).

Si bien, en la discusión teórica revisada el bienestar pareciera un fenómeno individual, algunos autores describen como ciertas situaciones sociales y contextuales pueden facilitar o limitar el desarrollo pleno del bienestar y la auto-motivación que lo origina (Lundin *et al.*, 2013; Ryan & Deci, 2000).

La pandemia por COVID-19 ha sido el cisne negro (Taleb, 2007) del milenio. Ha generado una serie de cambios en las decisiones individuales y colectivas en muy poco tiempo. Si bien motivados por las precauciones en temas de salud, no podemos obviar las implicaciones económicas, de salud mental y educativas que en el marco del período de cuarentena o *resguardo en casa* se han generado.

Para una parte de la población mundial, el hogar se nos ha convertido en un espacio saturado, en donde la convivencia familiar, salón de escuela y la oficina dialogan en una dinámica 24/7 que ha tenido impactos en el desarrollo emocional

de niños, jóvenes (Liu *et al.*, 2020) y para aquellos que adaptaron sus labores a la virtualidad, es decir, los trabajadores remotos (Como *et al.*, 2020)

Si bien, la percepción del bienestar ha sido tema analizado en el pasado por parte del mundo del trabajo (Harter *et al.*, 2004; Netz *et al.*, 2005), en el contexto del COVID-19, se convierte en un elemento estratégico y clave para el mantenimiento de tres elementos que dan forma a una comunidad humana: *Satisfacción en el trabajo, cuidado de la salud y el desempeño laboral y la crianza de la familia*. Elementos que han sido vulnerados de diversas formas en esta crisis sanitaria (Chien-Hung *et al.*, 2017; Möhring *et al.*, 2021; Özmen *et al.*, 2021).

Esta situación de crisis hace palpable la necesidad no sólo de replantearnos el tema de bienestar como individuos o sociedades, sino también repensar el liderazgo en las organizaciones este nuevo paradigma (Deloitte, 2020). Un *liderazgo digital* pareciera ser una opción, si bien un líder que posea amplias habilidades digitales (*hard-skills*): *uso de conectividad, tecnología open-source, dispositivos móviles y plataformas* (Damayanti & Mirfani, 2021) es fundamental en este paradigma, no es lo único. Opciones que equilibren al uso de la tecnología y a la apreciación y significado de ser humano (*soft skills*) serán en el corto plazo una tendencia en el mundo del trabajo, especialmente en el balance vida-trabajo (Nam, 2014)types (integration, autonomy, interference, and segmentation) y en las fronteras de ambos mundos (Currie & Eveline, 2011) para evitar problemas de salud, emocionales o de intrusión (Adisa *et al.*, 2017).

Un *liderazgo humano-tecnológico* pareciera una opción que surge, esta propuesta busca equilibrar entre lo humano y lo digital, pero primordialmente es orientado por un profundo y sólido sentido de bienestar y bases éticas en la *ejecución de sus acciones y resultados, en la motivación de sus equipos e individuos y en la visión sustentable y digital de las organizaciones del futuro*. Esta crisis de la pandemia COVID-19 nos ha enseñado que somos frágiles, a nivel individual y organizacional y en este proceso de aprendizaje acelerado en el que se han vivido adaptaciones extraordinarias de orden tecnológico y de gestión (Bartsch *et al.*, 2020)besides the health concerns, caused an unprecedented social and economic crisis that has particularly hit service industries hard. Due to extensive safety measures, many service employees have to work remotely to keep service businesses running. With limited literature on leadership and virtual work in the service context, this paper aims to report on leadership effectiveness regarding employees' work performance in virtual settings brought on by the COVID-19 pandemic. Design/methodology/approach: Drawing on the input–process–outcome (IPO. Es momento de dar una pausa y brindar un tiempo para el análisis y la reflexión para tejer las bases de una transición paulatina hacia un *liderazgo humano-tecnológico* en el nacimiento de las futuras organizaciones digitales.

Bienestar y Trabajo Remoto

La relación entre bienestar individual y colectivo dentro de una organización se convierte en un constructo por atender, especialmente para aquellas organizaciones que buscan sobresalir en su industria al desarrollar una ventaja competitiva en su personal (Porter, 2007), especialmente en esta época de redefinición del mundo de los negocios (Donthu & Gustafsson, 2020) like other rarely occurring catastrophes, have happened in the past and will continue to happen in the future. Even if we cannot prevent dangerous viruses from emerging, we should prepare to dampen their effects on society. The current outbreak has had severe economic consequences across the globe, and it does not look like any country will be unaffected. This not only has consequences for the economy; all of society is affected, which has led to dramatic changes in how businesses act and consumers behave. This special issue is a global effort to address some of the pandemic-related issues affecting society. In total, there are 13 papers that cover different industry sectors (e.g., tourism, retail, higher education. Replantear los riesgos laborales que pueden existir desde el trabajo remoto (*remote working*), los costos médicos de trabajadores saturados, los beneficios del tiempo favorecido en el cuidado físico por parte de los trabajadores y hasta la inversión en infraestructura adecuada para que se cuente con elementos para el autocuidado, se convierte más que nunca en un valor agregado para atraer y mantener talento en una organización.

Esta relación entre trabajo remoto y bienestar deriva en la discusión de dos elementos clave para las organizaciones: 1) La necesidad de estrategias laborales para favorecer el bienestar del personal y 2) Una fuerza laboral entrenada con habilidades necesarias para esta economía PosCOVID-19: *Adaptabilidad en nuevas habilidades digitales para trabajo remoto, flexibilidad en las cadenas de distribución de productos y servicios y una alta capacidad de resiliencia frente a la incertidumbre*. Si estos dos elementos no se encuentran en el mercado laboral de manera natural, fenómenos laborales como el estadounidense pudieran repetirse en otros países (Olmo, 2021).

La adaptabilidad al trabajo remoto ha significado un reto mayúsculo para las organizaciones con estructuras más rígidas, para aquellas donde sus trabajos son mayormente manuales o en donde sus plantillas laborales existen pocos jóvenes, ya que éstos se adaptan más rápido al proceso del trabajo remoto (Brynjolfsson *et al.*, 2020). Para este tipo de organizaciones transitar durante este último año a un esquema remoto ha sido una tarea ardua de inversión en tecnología, fortalecimiento de la capacitación y el rediseño de procesos (Phillips, 2020).

El trabajo remoto ha traído nuevas discusiones al mundo del *management* hasta su importancia en la transición hacia las ciudades inteligentes (Kylili *et al.*, 2020). Para fines de este trabajo lo hemos dividido en dos vertientes: 1) Sus *ventajas / desventajas* para el trabajador y 2) La *estructura necesaria* en la organización en la búsqueda de un balance (vida-trabajo) de quienes se encuentran en esta modalidad. En el primer punto, es posible mencionar la flexibilidad que esta modalidad permite, consecuencias como el ahorro en traslados por parte de trabajadores y hasta la disminución en el impacto ambiental, especialmente en ciudades grandes son algunos de ellos; sin embargo, entre sus desventajas existen impactos negativos en el bienestar físico y emocional de las personas en esta modalidad (Abrams, 2019; Adisa *et al.*, 2017; Mostafa, 2021; Nam, 2014) where, and when work is done por ello velar por un equilibrio es vital para la organización. En el segundo punto, las organizaciones se encuentran en un punto de inflexión al interior de sus estructuras. El bienestar de sus trabajadores ha tomado parte en sus agendas estratégicas, especialmente impulsado por las preocupaciones de salud derivadas por la pandemia, por las presiones del trabajo remoto y los costos médicos (Harrison & Stephens, 2019; Ho, 2017).

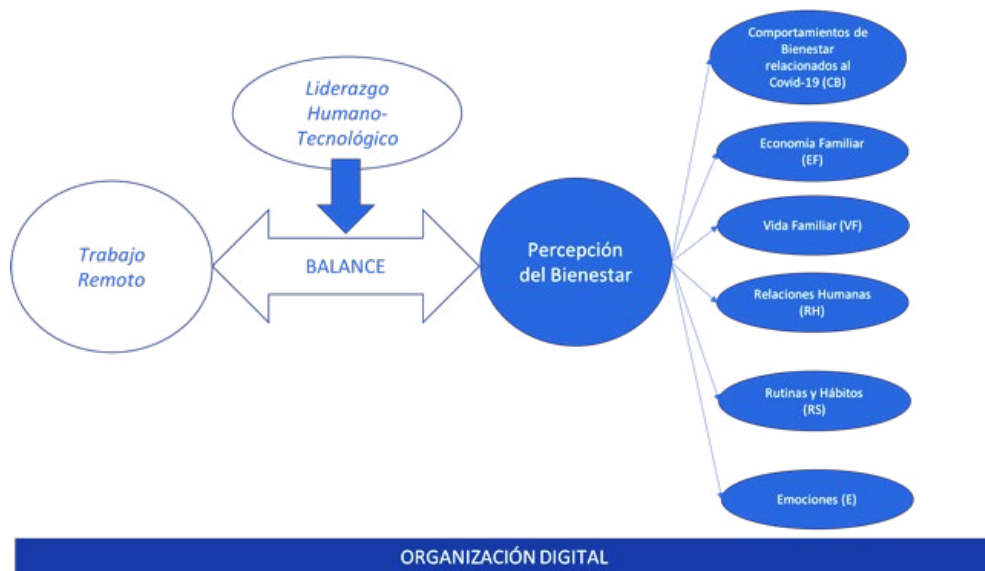
Ante esta situación cuestionar la relación entre el trabajo remoto y el bienestar es fundamental para brindar un espacio de balance entre *vida-trabajo*. Diversas preguntas surgen al respecto en esta postura, especialmente para las organizaciones digitales: ¿la organización deberá contar con una estructura para facilitar la conciliación entre el trabajo remoto con un balance vida-trabajo de sus trabajadores?, ¿son los líderes de las organizaciones los actores clave en la atención al bienestar de sus trabajadores?, ¿qué opciones se le deben brindar al trabajador para mejorar su bienestar en el mundo *offline*?, ¿las jornadas laborales de las organizaciones no digitales aplican al mundo del trabajo remoto?

Esta serie de preguntas abren la oportunidad para discutir la relación entre bienestar, trabajo remoto y liderazgos jugarán en el nuevo tablero organizacional en la era PosCOVID. Cualquiera que sea esa propuesta consideramos que coincidirán tres características derivadas de las lecciones derivadas de esta pandemia del COVID-19: a) Una estructura organizacional horizontal en la toma de decisiones y cooperación (Forman *et al.*, 2020), y b) Liderazgo en mandos altos y medios que fomenten el compromiso, la satisfacción laboral y sobre todo orientado a fortalecer el bienestar de los trabajadores remotos (Felstead & Henseke, 2017). Equipos virtuales con un amplio sentido de autonomía e intraemprendimiento en la gestión (Bailey & Breslin, 2021). Visualizamos un liderazgo, si bien orientado por el uso tecnológico, fundamentado en la relación humana y en la búsqueda y promoción del bienestar en los colaboradores.

Bienestar y liderazgo en la transición hacia la organización digital

La situación actual ha puesto un enorme reto para los líderes. Lidar con la incertidumbre y con cuestiones éticas respecto a la salud y la economía han hecho que nos preguntemos: ¿Qué liderazgo nacerá en la época PosCOVID? Los liderazgos actuales demandan una serie de habilidades digitales, de gestión, de conocimientos de salud, de comunicación digital y especialmente del termómetro del bienestar en la organización.

Figura 1. Modelo Propuesto acerca del liderazgo humano-tecnológico y su relación con la percepción del bienestar en la organización digital



Fuente: Elaboración propia. Para fines de este estudio, se analizan los efectos del COVID-19 en la percepción del bienestar de una muestra.

El modelo que se propone es un liderazgo que transita de un esquema netamente presencial hacia uno en la digitalidad, con un componente orientado a la percepción del bienestar. Lo anterior se deriva de los resultados y la discusión de la investigación en donde la percepción del bienestar ha sido impactada negativamente. Estos hallazgos

nos permiten reflexionar que el liderazgo que aparezca después de la recuperación económica, social y de salud requiere amplias habilidades para brindar solidez y estabilidad tanto en aspectos tecnológicos (plataformas, conectividad, *hardware*, etc.) (Kane *et al.*, 2019), pero también en aspectos humanos de sus equipos (balance vida-trabajo, búsqueda espiritual, bienestar físico y mental, etc.) (Gallagher, 2019).

Para un *liderazgo humano tecnológico* dar certidumbre en un entorno altamente volátil requiere de ambientes de cooperación fácil, menor control jerárquico, mayor autonomía de los trabajadores y el diseño de una organización digital que promocióne y cuide el bienestar de sus trabajadores brindando un ambiente de mayor compromiso (Snow *et al.*, 2017) y del cuidado del balance entre vida y trabajo.

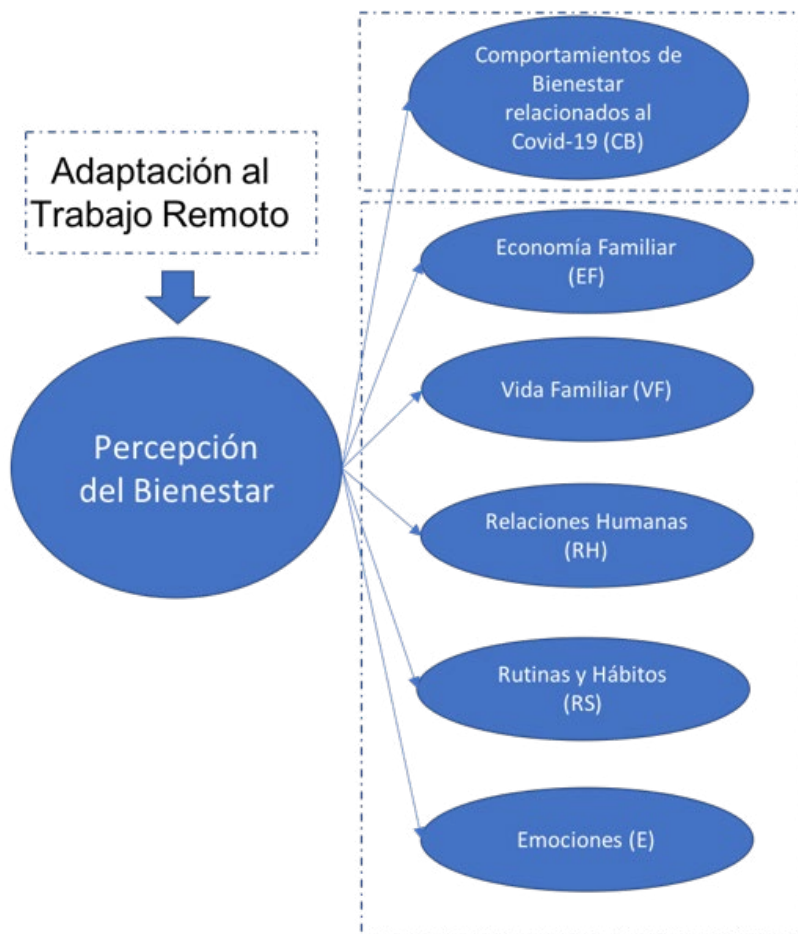
Método

Para evaluar los efectos del resguardo en casa derivado de la pandemia en la percepción del bienestar de las personas, las futuras implicaciones en la dinámica trabajo remoto y la posibilidad de un nuevo liderazgo que apareciera en este escenario, se llevó a cabo una encuesta a 587 personas del estado de Guanajuato mayores de edad, que se encontraban aisladas en sus hogares durante el período agosto-diciembre 2020. Los ítems fueron adaptados del Proyecto de la Universidad de Texas llamado *The Pandemic Project* (Pennebaker *et al.*, 2020) y fueron puestos en un formulario para su llenado electrónico. Se compartió por medios digitales a miembros de la sociedad guanajuatense en su mayoría.

Para verificar y validar la información y el modelo para evaluar la percepción del bienestar, se utilizó un sistema de ecuaciones estructurales por mínimos cuadrados parciales (SEM-PLS) (Hair *et al.*, 2010, 2012, 2018; Iacobucci, 2010). El modelo de investigación cuenta con seis dimensiones reflectivas (véase figura 3) (Becker *et al.*, 2012) or partial least squares path modeling (PLS y dos variables categóricas referentes al *trabajo y al nivel educativo*. Estas variables permiten retratar una parte del fenómeno que viven los participantes en sus hogares en este período y discutir los resultados a la luz de las implicaciones futuras en el trabajo remoto y un nuevo liderazgo.

Se atendió que la estructura del instrumento fuera cuidadosa con las sensaciones de los participantes, por ello se incluyó un consentimiento informado del participante, en donde se explican los ítems, alcances y el proceso de respuesta. La intención es que el instrumento fuese un documento informado, breve y conciso para los participantes. Derivado de la revisión teórica (Como *et al.*, 2020; Cotton & Hart, 2003; Harrison & Stephens, 2019; Pennebaker *et al.*, 2020) las dimensiones en las cuales se estructuró el instrumento correspondieron a (véase figura 2):

Figura 2. Modelo Teórico acerca de la Percepción del Bienestar y su relación al adaptación al trabajo remoto en esta pandemia por el COVID-19



Fuente: Elaboración propia.

Las dimensiones evaluadas se explican a continuación en estas tres categorías:

- a) **Comportamientos de Bienestar relativos al COVID-19:** en esta sección, se llevaron a cabo 11 preguntas acerca de elementos relacionados con el

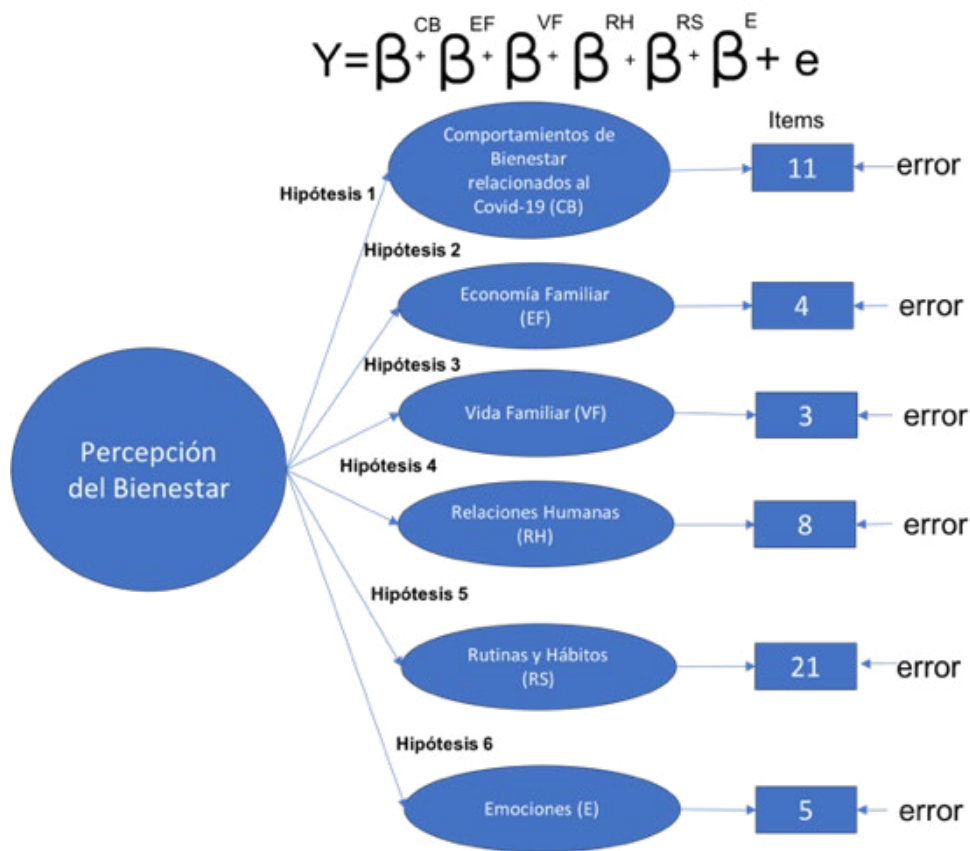
bienestar a partir del escenario del COVID-19, los niveles de preocupación de las personas encuestadas acerca del COVID-19 y el tiempo de permanencia en resguardo. En la primera pregunta, se abre la oportunidad a una respuesta abierta en donde las personas expresan: ¿cómo se sienten? En donde se abre la oportunidad de recopilar las historias de las y los participantes.

- b) Adaptación al Trabajo Remoto:** en esta sección, se llevaron a cabo 10 preguntas orientadoras acerca del tipo de trabajo que tienen, cómo lo han llevado a cabo hasta el momento, si cuentan con opciones adicionales de ingreso y la modalidad en la cual han llevado su trabajo en este tiempo (presencial, mixto o virtual). Esto nos permite conocer el nivel de adecuaciones de los tipos de trabajo que se han hecho por parte de la población encuestada.
- c) Hábitos de Bienestar (Economía Familiar, Vida Familiar, Relaciones Humanas, Sociedad, Rutinas y Hábitos y Emociones):** en esta sección se llevaron a cabo 43 preguntas orientadoras alrededor de los cambios en comportamiento y hábitos que los participantes han vivido a partir del resguardo en casa en las dimensiones de: *Economía Familiar, Vida Familiar, Relaciones Humanas, Sociedad, Rutinas y Hábitos y Emociones*. Los resultados de esta sección nos permitieron conocer los cambios en la percepción del bienestar para la población encuestada.

A partir de lo anterior, se derivaron seis hipótesis para esta investigación que corresponden a describir el constructo de percepción de bienestar y su comportamiento en las dimensiones reflectivas y categóricas (Becker *et al.*, 2012; Simonetto, 2012):

- Hipótesis 1.** La dimensión de Comportamientos de Bienestar relacionados al COVID-19 se refleja positiva y significativamente en la percepción del bienestar.
- Hipótesis 2.** La dimensión de Economía Familiar se refleja positiva y significativamente en la percepción del bienestar.
- Hipótesis 3.** La dimensión de Vida Familiar se refleja positiva y significativamente en la percepción del bienestar.
- Hipótesis 4.** La dimensión de Relaciones Humanas se refleja positiva y significativamente en la percepción del bienestar.
- Hipótesis 5.** La dimensión de Rutinas y Hábitos se refleja positiva y significativamente en la percepción del bienestar.
- Hipótesis 6.** La dimensión de Emociones se refleja positiva y significativamente en la percepción del bienestar.

Figura 3. Modelo Teórico acerca de los efectos del COVID-19 en la Percepción del Bienestar, ítems e hipótesis

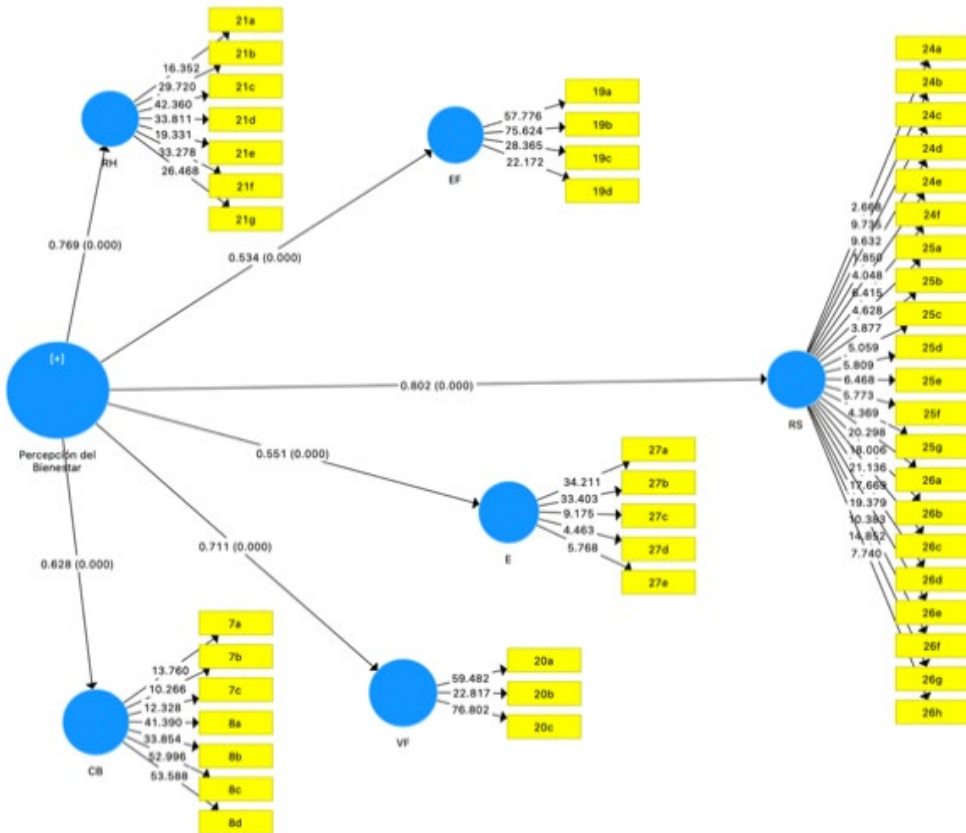


Fuente: Elaboración propia.

La aplicación del algoritmo de PLS-SEM se llevó a cabo en el *software SmartPLS®* versión 3.3.3 (Ringle *et al.*, 2015), en donde se diseñó el modelo reflectivo tipo I (Becker *et al.*, 2012) o partial least squares path modeling (PLS para las 587 observaciones.

En el caso de este tipo de modelos, la evaluación inicia con la carga de los indicadores. Las cargas mayores a 0.700 indican que el constructo explica al menos el 50% de la varianza del indicador, es por ello que se procedió a retirar los indicadores menores a este parámetro.

Figura 4. Modelo Path acerca de los efectos del COVID-19 en la Percepción del Bienestar



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida por SmartPLS®

En la dimensión de comportamientos de bienestar asociados al COVID-19 (CB) fueron retirados los ítems 7A (0.561), 7B (0.499) y 7C (0.556), relativos a medidas de higiene y prevención. En la dimensión de *Relaciones Humanas* (RH) los ítems que mostraron esta característica fueron 21A (0.569), 21E (0.615), 21G (0.683). En la dimensión de *Rutinas y Hábitos* (RS), los ítems retirados correspondieron a 24A (0.140), 24B (0.201), 24C (0.509), 24D (0.478), 24E (0.124), 24F (0.347), 25A (0.269), 25B (0.264), 25C (0.253), 25D (0.312), 25E (0.350), 25F (0.322), 25G (0.294), 26F (0.462), 26G (0.579) y 26H (0.335) relativos a prácticas de manejo del estrés, cambios de percepción de la realidad o cambios en compras y tiempo en

línea. En la dimensión de *Emociones* (E), los ítems 27C (0.584), 27D (0.369) y 27E (0.373) correspondientes a la actuación con violencia e irritación fueron retirados por su carga (véase figura 4).

El próximo paso de la validación del modelo es analizar la confiabilidad de consistencia interna para el uso de SEM-PLS se determina a través de la confiabilidad compuesta, la cual determina que para estudios exploratorios los márgenes de 0.600 a 0.700 son aceptables, parámetros entre 0.700 y 0.950 son considerados satisfactorios y excelentes y aquellos mayores a 0.950 son problemáticos.

Las dimensiones obtuvieron puntajes mayores a 0.850 y menores a 0.950 (véase tabla 1).

Tabla 1. Ajustes de medida de modelo reflectivo de Percepción del Bienestar

<i>Constructo / Dimensiones</i>		<i>Confiabilidad compuesta</i>	<i>AVE</i>
Percepción del Bienestar	Comportamientos de Bienestar relacionados al Covid-19 (CB)	0.925	0.755
	Emociones (E)	0.948	0.901
	Economía Familiar (EF)	0.873	0.633
	Relaciones Humanas (RH)	0.852	0.591
	Rutinas y Hábitos (RS)	0.855	0.543
	Vida Familiar (VF)	0.858	0.670

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida por SmartPLS®

El siguiente paso de validación corresponde a la validez convergente, la cual está determinada por la Varianza Promedio Extraída (AVE). Este indicador es calculado por la media del cuadrado de las cargas de todos los indicadores asociados con ese constructo (Sarstedt *et al.*, 2014) but its use in family business research remains in its infancy. This lag in SEM's application holds especially true for partial least squares SEM (PLS-SEM). Un AVE aceptable corresponde a 0.500 o mayor (véase tabla 1). Posterior de las anteriores pruebas del modelo, es necesario determinar la validez discriminante. Lo anterior determina que tan distinto es un constructo de otros en el modelo. La forma más conservadora de hacerlo es a través del criterio de Fornell-Larcker (Hair *et al.*, 2014) (véase tabla 2).

Tabla 2. Criterio de Fornell-Larcker

	<i>CB</i>	<i>E</i>	<i>EF</i>	<i>RH</i>	<i>RS</i>	<i>VF</i>
CB	0.869					
E	0.068	0.949				
EF	0.303	0.208	0.796			
RH	0.320	0.244	0.319	0.769		
RS	0.277	0.450	0.245	0.413	0.737	
VF	0.323	0.240	0.244	0.603	0.441	0.819

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida por SmartPLS®

La evaluación del modelo estructural es necesaria. Para ello se evalúan: a) Coeficiente de determinación (R^2), b) Redundancia de validación cruzada (Q^2) y c) Coeficientes *path* (Sarstedt *et al.*, 2014) but its use in family business research remains in its infancy. This lag in SEM's application holds especially true for partial least squares SEM (PLS-SEM (véase tabla 3).

Tabla 3. R^2 , R^2 ajustada y Q^2 del modelo estructural

	R^2	R^2 ajustada	Q^2
CB	0.342	0.340	0.249
E	0.231	0.230	0.201
EF	0.286	0.284	0.173
RH	0.582	0.581	0.335
RS	0.545	0.544	0.288
VF	0.517	0.516	0.337

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida por SmartPLS®

El indicador de R^2 es una medida que nos permite predecir los resultados del modelo. Valores entre 0.660 y 0.330 indica un valor explicatorio moderado del modelo. Las dimensiones que poseen esta característica corresponde a *Relaciones Humanas* (RH), *Rutinas y Hábitos* (RS) y *Vida Familiar* (VF). Otra manera de evaluar la relevancia predictiva del modelo como una medida de precisión es Q^2 ,

como medida valores mayores a 0 indican un valor predictivo aceptable (Hair *et al.*, 2014; Sarstedt *et al.*, 2014)

Tabla 4. Hipótesis, coeficientes path, valor t y significancia del modelo estructural

<i>Relaciones e Hipótesis</i>	<i>Coficiente Path</i>		<i>Valores t</i>
Hip. 1. Percepción del Bienestar -> CB	0.584	***	15.283
Hip. 2. Percepción del Bienestar -> E	0.481	***	10.541
Hip. 3. Percepción del Bienestar -> EF	0.534	***	13.775
Hip. 4. Percepción del Bienestar -> RH	0.763	***	38.164
Hip. 5. Percepción del Bienestar -> RS	0.738	***	32.885
Hip. 6. Percepción del Bienestar -> VF	0.719	***	30.306

*** $p < 0.001$. Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida por SmartPLS®

Se llevó a cabo el bootstrapping con 5,000 submuestras (Hair *et al.*, 2014) obteniendo seis relaciones entre las variables (véase tabla 4). A través de los resultados puede observarse que la percepción del bienestar es reflejada de manera *positiva y significativa* con un mayor coeficiente por la dimensiones de *Relaciones Humanas* (RH) 0.763, *Rutinas y Hábitos* (RS) con 0.738 y *Vida Familiar* (VF) con 0.719. Esto sin duda es un hallazgo en medio de esta pandemia, que tendrá implicaciones en las adecuaciones de bienestar para los trabajadores en el trabajo remoto de las organizaciones netamente digitales.

Resultados

El modelo y los resultados indican que el proceso de encierro derivado de la cuarentena cambió la percepción del bienestar y las preocupaciones de las personas. De manera descriptiva, el 17% mencionó sentirse muy preocupado acerca de perder su trabajo y el 40% mencionó que el encierro derivado de la cuarentena impactó en sus relaciones humanas con su familia, amigos y compañeros de trabajo. De acuerdo a un análisis multi-grupo, las mujeres y personas con un nivel básico de educación reflejaron cambios en la percepción de su bienestar en la dimensión de *Economía Familiar* (EF).

Los resultados señalan el impacto económico de esta pandemia en las poblaciones con menor nivel educativo y con un sesgo de género, ya que las mujeres participantes en la encuesta fueron las más afectadas en el equilibrio vida-trabajo que los hombres. Esta tendencia corresponde con otros estudios realizados durante la pandemia (Yildirim & Eslen-Ziya, 2021).

Las dimensiones analizadas tuvieron impactos diferenciados. A manera descriptiva, 19% de la población encuestada se sintió enojada e irritada y aproximadamente 5% mencionó haber actuado con violencia o abusar del alcohol o el tabaco. En el análisis de relaciones, en el modelo se demuestra que los participantes con un *mayor nivel educativo* reflejan un mayor efecto de esta dimensión en la percepción del bienestar, es decir pudiera inferirse que a mayor nivel educativo los cambios en la dimensión de *Emociones* poseería una *mayor relevancia en la percepción del bienestar del individuo* (véase tabla 5). La regulación emocional ha sido un factor muy importante para la gestión adecuada de *trabajo-familia* durante esta pandemia (Restubog *et al.*, 2020) especialmente para los trabajadores remotos (Wang *et al.*, 2021).

Este es un hallazgo relevante para la investigación, pudiera inferirse que, a mayor educación del trabajador, existe una posibilidad mayor de exposición a labores agotadoras emocionalmente o que requieran capacidades de alta concentración intelectual, por lo que estrategias diferenciadas serían una buena opción de atención. Los trabajadores con mayor nivel educativo desarrollan expectativas en su labor y especialmente en el cuidado que la organización debiera tenerles en su bienestar personal (Zapf, 2002) the state of the art of research on emotion work (emotional labor.

Tabla 5. Cargas Factoriales de las dimensiones de Percepción del Bienestar por grupos de nivel educativo

	<i>Educación Básica</i>	<i>Educación Superior y Posgrado</i>
CB	0.572	0.602
E	0.386	0.589
EF	0.529	0.532
RH	0.744	0.788
RS	0.716	0.753
VF	0.732	0.720

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida por SmartPLS®

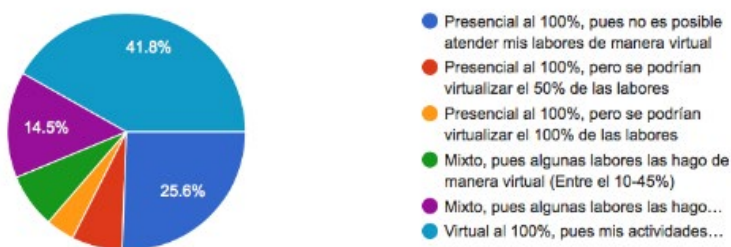
En lo relativo al sentido de comunidad, 35% de los participantes respondieron que el encierro unirá más a las personas y el 34.75% mencionó haber ofrecido ayuda a otras personas en este período. Los cambios económicos son la mayor preocupación de los participantes, el 80.6% mencionó no contar con un ingreso extra durante este período de encierro y el 8.5% no pudo realizar trabajo remoto de acuerdo a las condiciones de su trabajo y 25% continuó realizando su trabajo de manera presencial al 100% (véase figura 4). Este es un indicador importante del proceso de adaptación de un trabajo netamente presencial a uno remoto.

De acuerdo al análisis descriptivo, el 41.8% de los participantes mencionaron su capacidad de adaptar su trabajo a la virtualidad, sin embargo, el 38.3% no pudo migrar a un entorno remoto y para el 8.6% el escenario fue comprometido para su economía, ya que mencionaron haber perdido su trabajo en este período.

Figura 5. Relación de participantes y la modalidad de sus actividades durante el resguardo en casa derivado de la pandemia COVID-19

13. Actualmente, durante la contingencia derivada del Covid-19, en tu FUENTE PRINCIPAL de ingreso, ¿En qué modalidad mayormente lo desarrollas?

567 responses

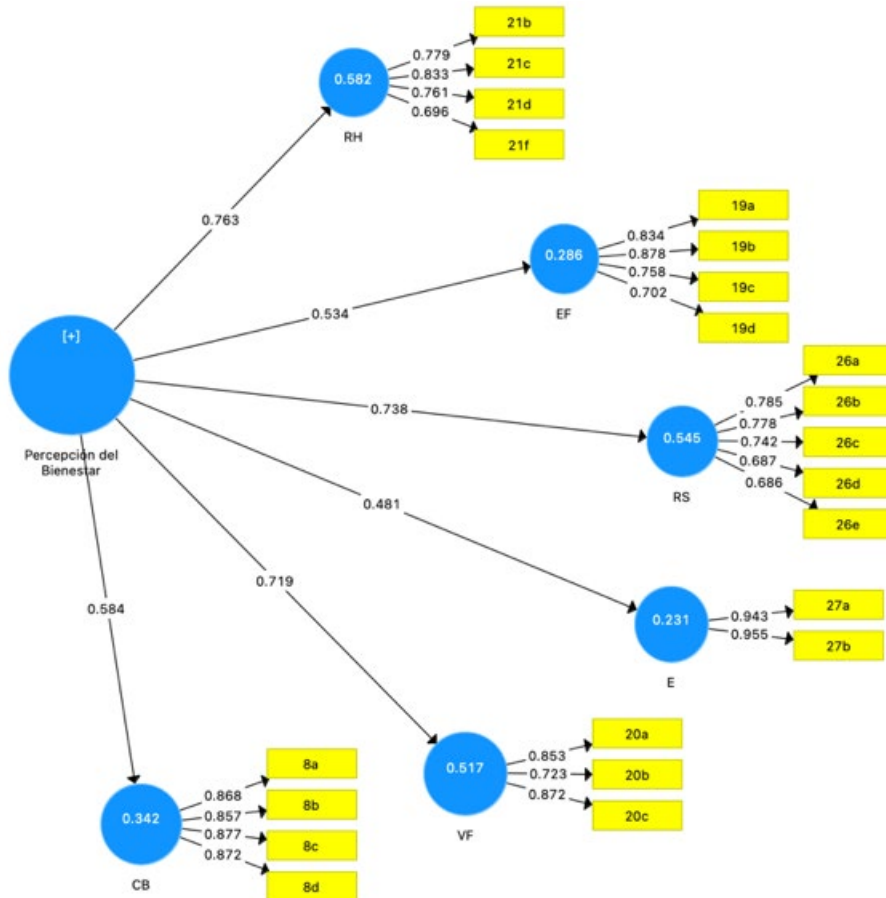


Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida por SmartPLS®

El modelo de relaciones demostró su *confiabilidad* y *validez* (véase tablas 1, 2 y 3) comprobando con ello las hipótesis planteadas a través del modelo validado (véase figura 5). Este es un hallazgo importante, ya que permite un panorama exploratorio de la forma en la que la percepción del bienestar de los individuos fue impactada por el resguardo en casa y la construcción del concepto de lo que es percibido como bienestar en este período.

Si bien la relación entre bienestar y *management* ha sido abordada y estudiada con anterioridad (Pagán-Castaño *et al.*, 2020), durante esta pandemia, las medidas de distanciamiento social, las presiones económicas y la tensión emocional que se ha vivido han situado a este concepto con mayor presencia en las agendas de las organizaciones, especialmente para aquellas que buscan transitar a un modelo netamente digital y remoto y que están en búsqueda de la formación y atracción de líderes que entiendan este nuevo paradigma.

Figura 6. Modelo Path validado acerca de los efectos del COVID-19 en la Percepción del Bienestar



Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida por SmartPLS®

El modelo validado en este estudio describe a la percepción del bienestar como una variable que puede ser medida e interpretada por este concepto con mayor presencia en las agendas de las organizaciones, especialmente para aquellas que buscan transitar a un modelo netamente digital y remoto.

Para la población encuestada los elementos que les permiten contar con una percepción de su bienestar individual se reflejan mayormente en las dimensiones de: *Rutina y Hábitos* (RS), la *Vida Familiar* (VF) y las *Relaciones Humanas* (RH) (Véase tabla 4). Esto es un hallazgo que tendrá implicaciones en la recuperación económica y organizacional en la era pos-pandemia. Estos resultados proveerán de información para el diseño de presentes y futuras estrategias para aminorar los impactos en estas dimensiones.

Tabla 6. Comprobación de Hipótesis

	<i>Hipótesis</i>	<i>Coefficiente Path</i>		<i>Valor t</i>
Hipótesis 1. -> CB	Comprobada la manifestación <i>positiva y significativa</i>	0.584	***	15.283
Hipótesis 2. -> E	Comprobada la manifestación <i>positiva y significativa</i>	0.481	***	10.541
Hipótesis 3. -> EF	Comprobada la manifestación <i>positiva y significativa</i>	0.534	***	13.775
Hipótesis 4. -> RH	Comprobada la manifestación <i>positiva y significativa</i>	0.763	***	38.164
Hipótesis 5. -> RS	Comprobada la manifestación <i>positiva y significativa</i>	0.738	***	32.885
Hipótesis 6. -> VF	Comprobada la manifestación <i>positiva y significativa</i>	0.719	***	30.306

*** p < 0.001. Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida por SmartPLS®

Conclusiones

En resumen, el encierro ha generado diversas condiciones emocionales entre las personas, especialmente en la percepción del bienestar. Cambios en las dinámicas de trabajo y en la adaptación al trabajo remoto mediado por la digitalidad han sido

los retos que se han tenido que enfrentar las organizaciones en la inmediatez. Sin embargo, las implicaciones que se derivan de tendrán impactos a largo plazo. Las conclusiones de este trabajo de investigación giran en torno a tres puntos principales, el primero de ellos:

- 1) El bienestar: un punto clave en el trabajo remoto. La promoción de hábitos del bienestar físico y mental son fundamental en las organizaciones del futuro, especialmente para los trabajadores remotos, la adaptación hacia la digitalidad implica resiliencia (Hite & McDonald, 2020), espacio para el cuidado de las emociones y para el mantenimiento de las relaciones humanas. En este nuevo paradigma el desarrollo de un liderazgo con un enfoque orientado a cuidar el bienestar y minimizar la atención tecnológica será un elemento latente en la formación de los nuevos ejecutivos. Las organizaciones que logren este proceso de integración en su misión, visión y valores desarrollarán una ventaja competitiva entre sus competidores. Retomando un valor a la relación humana desde la dignidad en el trabajo y no simplemente por el valor de mercado, uno de los dogmas del hipercapitalismo destructivo que nos enfrentamos en esta era (Byung-Chul, 2017).
- 2) El liderazgo humano-tecnológico: Dignidad y Balance. Los retos implican nuevas habilidades de liderazgo en entornos digitales, la inclusión educativa en el mundo digital, especialmente para las economías emergentes y el equilibrio vida-trabajo-bienestar en entornos netamente digitales (Felstead & Henseke, 2017). Este equilibrio manifiesta la imperiosa necesidad sobre un nuevo liderazgo que emerja en este paradigma. La propuesta denominativa de liderazgo humano-tecnológico busca ser un espacio de unión de habilidades que permita una transición de organizaciones netamente digitales con un alto sentido de la dignidad humana de sus colaboradores, líderes y clientes. Un ecosistema primeramente humano, antes que tecnológico; una oportunidad para recuperar un uso distinto de la vida, del trabajo que permite un uso lúdico y contemplativo que no se ahogue simplemente en el hacer (Byung-Chul, 2020), sino en el fomento del ser. Imaginar un líder que promueva una relación humana-tecnológica balanceada entre la relación de trabajo y el autocuidado de los trabajadores con un alto sentido de dignidad en la organización digital pareciera utópico, sin embargo, es un modelo al que paulatinamente debiéramos orientarnos.
- 3) Organización Digital: Trabajo Remoto y Liderazgo. Las organizaciones digitales se desarrollan en cuanto a complejidad y a cantidad en los últimos años, sin duda la pandemia permitió impulsar a más servicios digitales en la

vida diaria. Integrar en estas organizaciones la parte tecnológica en balance con un liderazgo con un alto sentido de balance vida-trabajo podrá orientar mejores resultados en el mediano plazo.

La transición hacia las organizaciones digitales necesita líderes que se adapten a estos nuevos contextos y respondan con la capacidad de armonizar entre tecnología y la transición hacia una organización más humana, consciente de la dignidad y socialmente interconectada con otras organizaciones de forma local y global.

Referencias

- Abrams, J. (2019). *How remote working can increase stress and reduce well-being*. The Conversation.
- Adisa, T. A., Gbadamosi, G., & Osabutey, E. L. C. (2017). What happened to the border? The role of mobile information technology devices on employees' work-life balance. *Personnel Review*, 46(8), 1651–1671. <https://doi.org/10.1108/PR-08-2016-0222>
- Bailey, K., & Breslin, D. (2021). The COVID-19 Pandemic: What can we learn from past research in organizations and management? *International Journal of Management Reviews*, 23(1), 3–6. <https://doi.org/10.1111/ijmr.12237>
- Bartsch, S., Weber, E., Büttgen, M., & Huber, A. (2020). Leadership matters in crisis-induced digital transformation: how to lead service employees effectively during the COVID-19 pandemic. *Journal of Service Management*, 32(1), 71–85. <https://doi.org/10.1108/JOSM-05-2020-0160>
- Becker, J. M., Klein, K., & Wetzels, M. (2012). Hierarchical Latent Variable Models in PLS-SEM: Guidelines for Using Reflective-Formative Type Models. *Long Range Planning*, 45(5–6), 359–394. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2012.10.001>
- Bloom, D., & Canning, D. (2003). Health as Human Capital and its Impact on Economic Performance. *Geneva Papers on Risk and Insurance: Issues and Practice*, 28(2), 304–315. <https://doi.org/10.1111/1468-0440.00225>
- Brynjolfsson, E., Horton, J. J., Ozimek, A., Rock, D., Sharma, G., & TuYe, H. (2020). Covid-19 and Remote Work: an Early Look At Us Data. *Climate Change 2013 - The Physical Science Basis, June 220*, 1–30. <https://github.com/johnjosephhorton/remote-work/>. <http://www.nber.org/papers/w27344%0ANATIONAL>
- Byung-Chul, H. (2017). *La sociedad del cansancio* (Herder (ed.); 1a ed.).
 _____ (2020). *La desaparición de los rituales* (1a ed.). Herder.
- Chien-Hung, Chen, I.-S., & Chen, J.-C. (2017). A Study Into the Impact of Employee Wellness and Job Satisfaction on Job Performance. *The International Journal of Organizational Innovation*, 10(October 2017), 252–270.

- Como, R., Hambley, L., & Domene, J. (2020). An Exploration of Work-Life Wellness and Remote Work During and Beyond COVID-19. *Canadian Journal of Career Development, 20*(1).
- Cotton, P., & Hart, P. M. (2003). Occupational wellbeing and performance: A review of organisational health research. *Australian Psychologist, 38*(2), 118–127. <https://doi.org/10.1080/00050060310001707117>
- Currie, J., & Eveline, J. (2011). E-technology and work/life balance for academics with young children. *Higher Education, 62*(4), 533–550. <https://doi.org/10.1007/s10734-010-9404-9>
- Damayanti, F. P., & Mirfani, A. M. (2021). An Analysis of Digital Leadership in the Pandemic Covid-19 Era. *Proceedings of the 4th International Conference on Research of Educational Administration and Management (ICREAM 2020), 526*(Icream 2020), 156–159. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210212.033>
- Deloitte. (2020). *Leadership in the Time of COVID-19*.
- Dey, S., & Dey, I. (2020). Health concerns during lockdown: an observational study among adults of West Bengal. *International Journal Of Community Medicine And Public Health, 7*(9), 3674. <https://doi.org/10.18203/2394-6040.ijcmph20203942>
- Diener, E. (1994). Assessing subjective well-being: Progress and opportunities. *Social Indicators Research, 31*(2), 103–157. <https://doi.org/10.1007/BF01207052>
- Diener, E., & Fujita, F. (1995). Resources, Personal Strivings, and Subjective Well-Being: A Nomothetic and Idiographic Approach. *Journal of Personality and Social Psychology, 68*(5), 926–935. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.68.5.926>
- Donthu, N., & Gustafsson, A. (2020). Effects of COVID-19 on business and research. *Journal of Business Research, 117*(June), 284–289. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.008>
- Felstead, A., & Henseke, G. (2017). Assessing the growth of remote working and its consequences for effort, well-being and work-life balance. *New Technology, Work and Employment, 32*(3), 195–212. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12097>
- Forman, R., Atun, R., McKee, M., & Mossialos, E. (2020). 12 Lessons learned from the management of the coronavirus pandemic. *Health Policy, 124*(6), 577–580. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2020.05.008>
- Gallagher, J. (2019). Indigenous approaches to health and wellness leadership: A BC First Nations perspective. *Healthcare Management Forum, 32*(1), 5–10. <https://doi.org/10.1177/0840470418788090>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., G. Kuppelwieser, V., Kuppelwieser, V. G., & G. Kuppelwieser, V. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). *European Business Review, 26*(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>

- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Gudergan, S. P. (2018). *Advanced Issues in Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (S. Publications (ed.); 1ra ed.). SAGE Publications. <https://doi.org/1483377393>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Mena, J. A. (2012). An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40(3), 414–433. <https://doi.org/10.1007/s11747-011-0261-6>
- Hair, J. F., Tatham, R. L., Anderson, R. E., & Black, W. (2010). *Multivariate Data Analysis* (Pearson (ed.); 7th ed.).
- Harrison, M. A., & Stephens, K. K. (2019). Shifting From Wellness at Work to Wellness in Work: Interrogating the Link Between Stress and Organization While Theorizing a Move Toward Wellness-in-Practice. *Management Communication Quarterly*, 33(4), 616–649. <https://doi.org/10.1177/0893318919862490>
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Keyes, C. L. M. (2004). Well-being in the workplace and its relationship to business outcomes: A review of the Gallup studies. *Flourishing: Positive Psychology and the Life Well-Lived.*, 205–224. <https://doi.org/10.1037/10594-009>
- Hite, L. M., & McDonald, K. S. (2020). Careers after COVID-19: challenges and changes. *Human Resource Development International*, 23(4), 1–11. <https://doi.org/10.1080/13678868.2020.1779576>
- Ho, S. (2017). The future of workplace wellness programs. *Strategic HR Review*, 16(1), 2–6. <https://doi.org/10.1108/shr-11-2016-0101>
- Iacobucci, D. (2010). Structural equations modeling: Fit Indices, sample size, and advanced topics. *Journal of Consumer Psychology*, 20(1), 90–98. <https://doi.org/10.1016/j.jcps.2009.09.003>
- Kane, G. C., Phillips, A. N., Copulsky, J., & Andrus, G. (2019). How digital leadership is(n't) different. *MIT Sloan Management Review*, 60(3), 34–39.
- Kylili, A., Afxentiou, N., Georgiou, L., Panteli, C., Morsink-Georgalli, P. Z., Panayidou, A., Papouis, C., & Fokaides, P. A. (2020). The role of Remote Working in smart cities: lessons learnt from COVID-19 pandemic. *Energy Sources, Part A: Recovery, Utilization and Environmental Effects*, 00(00), 1–16. <https://doi.org/10.1080/15567036.2020.1831108>
- Liu, J. J., Bao, Y., Huang, X., Shi, J., & Lu, L. (2020). Mental health considerations for children quarantined because of COVID-19. *The Lancet Child and Adolescent Health*, 4(5), 347–349. [https://doi.org/10.1016/S2352-4642\(20\)30096-1](https://doi.org/10.1016/S2352-4642(20)30096-1)
- Lundin, A., Berg, L. E., & Muhli, U. H. (2013). Feeling existentially touched-A phenomenological notion of the well-being of elderly living in special housing accommodation from the perspective of care professionals. *International*

- Journal of Qualitative Studies on Health and Well-Being*, 8(1), 1–8. <https://doi.org/10.3402/qhw.v8i0.20587>
- Möhring, K., Naumann, E., Reifenscheid, M., Wenz, A., Rettig, T., Krieger, U., Friedel, S., Finkel, M., Cornesse, C., & Blom, A. G. (2021). The COVID-19 pandemic and subjective well-being: longitudinal evidence on satisfaction with work and family. *European Societies*, 23(S1), S601–S617. <https://doi.org/10.1080/14616696.2020.1833066>
- Mostafa, B. A. (2021). The Effect of Remote Working on Employees Wellbeing and Work-Life Integration during Pandemic in Egypt. *International Business Research*, 14(3), 41. <https://doi.org/10.5539/ibr.v14n3p41>
- Nam, T. (2014). Technology Use and Work-Life Balance. *Applied Research in Quality of Life*, 9(4), 1017–1040. <https://doi.org/10.1007/s11482-013-9283-1>
- Netz, Y., Wu, M. J., Becker, B. J., & Tenenbaum, G. (2005). Physical activity and psychological well-being in advanced age: A meta-analysis of intervention studies. *Psychology and Aging*, 20(2), 272–284. <https://doi.org/10.1037/0882-7974.20.2.272>
- Olmo, G. D. (2021). *Por qué muchos negocios en Estados Unidos no encuentran empleados para cubrir sus vacantes*. BBC News. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-56780592>
- Özmen, S., Özkan, O., Özer, Ö., & Yanardağ, M. Z. (2021). Investigation of COVID-19 Fear, Well-Being and Life Satisfaction in Turkish Society. *Social Work in Public Health*, 36(2), 164–177. <https://doi.org/10.1080/19371918.2021.1877589>
- Pagán-Castaño, E., Maseda-Moreno, A., & Santos-Rojo, C. (2020). Wellbeing in work environments. *Journal of Business Research*, 115(December), 469–474. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.12.007>
- Pennebaker, J., Ashokummar, A., & Vergani, L. (2020). *The Pandemic Project*. <https://utpsyc.org/covid19/index.html>
- Phillips, S. (2020). Working through the pandemic: Accelerating the transition to remote working. *Business Information Review*, 37(3), 129–134. <https://doi.org/10.1177/0266382120953087>
- Porter, M. . (2007). *Ventaja Competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior* (6ta ed.). Grupo Editorial Patria.
- Restubog, S. L. D., Ocampo, A. C. G., & Wang, L. (2020). Taking control amidst the chaos: Emotion regulation during the COVID-19 pandemic. *Journal of Vocational Behavior*, 119(May), 1–6. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103440>
- Ringle, C. M., Wende, S., & Becker, J. M. (2015). *Smart PLS 3* (3.2.7). <http://www.smartpls.com>.

- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68–78.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., Smith, D., Reams, R., & Hair, J. F. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): A useful tool for family business researchers. *Journal of Family Business Strategy*, 5(1), 105–115. <https://doi.org/10.1016/j.jfbs.2014.01.002>
- Simonetto, A. (2012). Formative and reflective models: State of the art. *Electronic Journal of Applied Statistical Analysis*, 5(3), 452–457. <https://doi.org/10.1285/i20705948v5n3p452>
- Singh, S., Roy, D., Sinha, K., Parveen, S., Sharma, G., & Joshi, G. (2020). Impact of COVID-19 and lockdown on mental health of children and adolescents: A narrative review with recommendations. *Psychiatry Research*, 293(January).
- Snow, C. C., Fjeldstad, Ø. D., & Langer, A. M. (2017). Designing the digital organization. *Journal of Organization Design*, 6(1), 7–8. <https://doi.org/10.1186/s41469-017-0017-y>
- Taleb, N. N. (2007). *The black swan : the impact of the highly improbable*. Random House.
- Wang, B., Liu, Y., Qian, J., & Parker, S. K. (2021). Achieving Effective Remote Working During the COVID-19 Pandemic: A Work Design Perspective. *Applied Psychology*, 70(1), 16–59. <https://doi.org/10.1111/apps.12290>
- World Economic Forum. (2020). *These are the 10 biggest global health threats of the decade*. <https://www.weforum.org/agenda/2020/02/who-healthcare-challenges-2020s-climate-conflict-epidemics/>
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 84–94. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.84>
- Yildirim, T. M., & Eslen-Ziya, H. (2021). The differential impact of COVID-19 on the work conditions of women and men academics during the lockdown. *Gender, Work and Organization*, 28(S1), 243–249. <https://doi.org/10.1111/gwao.12529>
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being. A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2), 237–268. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00048-7](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00048-7)

Capítulo 2

Perspectiva teórica de los elementos que permiten aumentar la internacionalización de las PyMEs manufactureras textiles

*Diana Elizabeth Chávez Sánchez
Mónica Blanco Jiménez
Sergio Guerra Moya*

Resumen

En muchos países se señala que algunos beneficios clave de las PyMEs son tener un enfoque internacional con el acceso a nuevos mercados, el cual además les proporciona también un acceso a la tecnología y la diversificación de sus productos y servicios. En México, como en varios países las empresas grandes reciben una importante cantidad de inversión y apoyo para desarrollar sus exportaciones, sin embargo, en las PyMEs se requiere impulsar el comercio exterior, otorgándoles beneficios que les permitan convertirse en exportadoras. Por lo tanto, el objetivo de la presente investigación es analizar desde una perspectiva teórica las variables que puedan impulsar la internacionalización de las empresas PyMEs del sector textil con la finalidad de que las empresas puedan aumentar su crecimiento económico en el extranjero. Como variables de la hipótesis se proponen que los elementos que impulsan esta internacionalización son: tener precios competitivos, productos de calidad, productos innovadores, mayor promoción y tiempo de entrega oportuno. Por lo tanto, se presentarán una serie de teorías, definiciones e investigaciones aplicadas que permitan darle un sustento teórico a cada una de las variables propuestas (elementos) y de esta manera obtener como resultado una justificación teórica para continuar con el estudio de campo.

Palabras clave: Calidad, Exportación, Innovación, Precio y Promoción.

Abstract

In many countries it is pointed out that some key benefits for SMEs are having an international focus and access to new markets, which also provides them with access to technology and diversification of their products and services. In Mexico, as in several countries, large companies emerge where they receive a significant amount of investment and support to develop their exports, however, in SMEs it is necessary to promote foreign trade, to grant them benefits that allow them to become exporters. Therefore, the objective of this research is to analyze from a theoretical perspective the variables that can drive the internationalization of SMEs in the Textile Sector in order that companies can increase economic growth abroad. As variables of the hypothesis, it is proposed that the elements that drive this internationalization are: having competitive prices, quality products, innovative products, greater promotion and timely delivery time. Therefore, a series of theories, definitions and applied research will be presented that allow to give a theoretical support to each of the proposed variables (elements) and in this way obtain as a result a theoretical justification to continue the next months with the study of countryside.

Key words: Export, Innovative, Price Promotion, Quality

Introducción

La importancia de la industria textil a Nivel Mundial

Desde el punto de vista de Vázquez Medico J.I. (2018) en su caso de estudio llamado *Análisis y Mejora del Proceso de Producción Textil* dedicada a la exportación, menciona que en los últimos casi ocho años, en las empresas peruanas dedicadas a la exportación, han presentado disminuciones en las exportaciones debido a diversos problemas como la cuestión de la calidad de los productos, precios muy altos y métodos de entrega muy tardados. También señala que hay un factor de mucha competencia en todos los sectores industriales, debido a que hay un alto poder de acuerdos donde los clientes buscan satisfacer sus necesidades en cuanto a la calidad de los productos.

En este mismo estudio se mencionan seis puntos clave que serán necesarios en el futuro de la calidad:

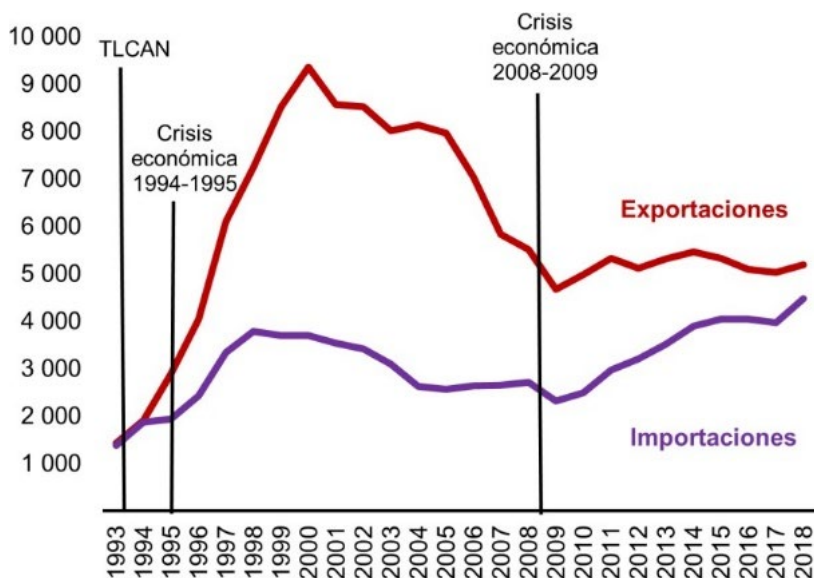
1. Globalización
2. Innovación
3. Subcontratación
4. Sofisticación del Consumidor

5. Creación de Valor
6. Cambios en la Calidad (Vázquez Medico J.I., 2018).

La industria textil en México

De acuerdo con las estadísticas publicadas por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y la Cámara Nacional de la Industria Textil (CANAINTEX), en su publicación *Conociendo la Industria textil y de la confección* (2020), mencionan que el aspecto económico de esta industria textil por medio de algunos indicadores de la actividad económica muestra un aumento a pesar de las crisis. En cuanto a su participación en el comercio exterior, es importante destacar que es una industria con un déficit constante (véase figura 1), en donde hay más importaciones que exportaciones, en el 2018, se presenta el mayor déficit en la balanza comercial de 4,870 millones de dólares en 2018.

Figura 1.- Exportaciones e Importaciones de la Industria textil en México

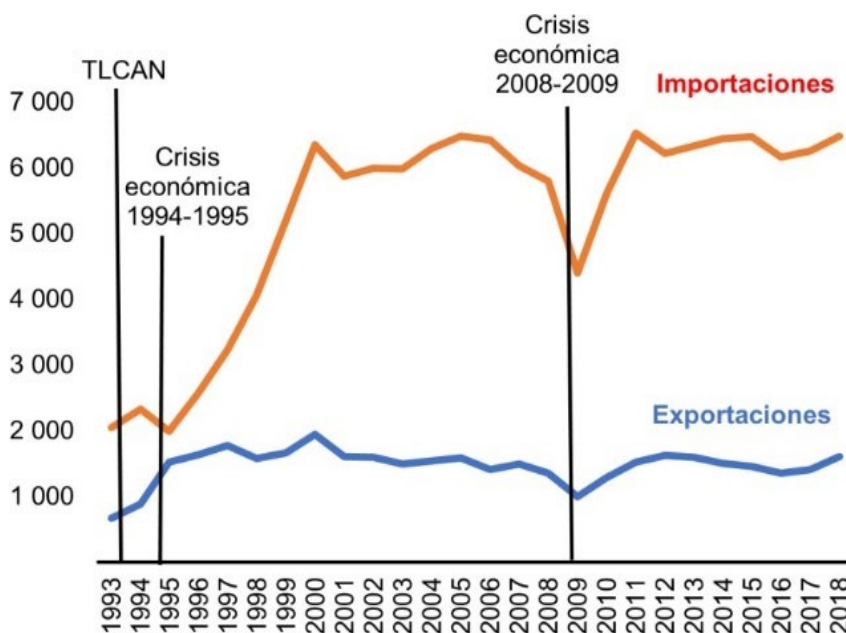


Millones de dólares

Fuente: Servicio de Administración Tributaria (2018), Secretaría de Economía (2018), Banco de México (2018) INEGI (2018).

En cuanto a la industria de la confección en México al contrario hay un superávit de 716 millones de dólares en ese mismo año. Sin embargo, las importaciones han estado creciendo de manera importante y las exportaciones se han estancado. Estos datos junto con la tabla anterior denotan una problemática de este sector en la economía mexicana.

Figura 2.- Exportaciones e Importaciones de la Industria de la confección



Millones de dólares

Fuente: Servicio de Administración Tributaria (2018), Secretaría de Economía (2018), Banco de México (2018) INEGI (2018).

Esta situación que presentan las figuras anteriores se puede deber a la competencia como lo señaló Alegría A. (2018) es su investigación donde menciona que la industria textil en México está en peligro de no pertenecer al mercado de los países asiáticos como Malasia o Vietnam, y de los cuales estos países forman parte del “Tratado Integral y Progresista de Asociación Transpacífico” (CPTPP, por sus siglas en inglés). Otra razón es que existen pocas empresas mexicanas que cuentan con certificaciones de calidad.

En el sector de la industria textil también enfrenta diversos tipos de competencia uno de ellos y muy importantes es de perder mercado ante la falta de certificaciones en las prendas de exportación. La industria textil debe estar al nivel de la competencia en precio y calidad, también se observa un panorama difícil, ya que, en los últimos dos años, el sector textil ha registrado tasas negativas en el valor de producción, según lo comenta la Cámara Nacional de la Industria Textil (Canaintex).

Como lo expresa Pérez L. & Rodríguez A. (2016) en su artículo sobre *La importancia del sector textil- vestido en México*, comenta que la industria textil debe ser una prioridad con beneficios y estímulos económicos y fiscales por parte de las autoridades gubernamentales. En conclusión, existe mucho trabajo por hacer para que el sector textil sea de clase internacional, un ejemplo sería el ya no ser proveedores de mano de obra (maquila).

En la opinión de Rodríguez Ceballos F. (2018), en su investigación sobre *Las exportaciones textiles mexicanas rompen récord*, se señala que las exportaciones de la industria textil mexicana rompieron récord en el primer cuatrimestre del 2018, con 557 millones de dólares (un crecimiento del 26% en comparación con 2017). Según recogen ambas entidades, tras los resultados de los primeros cuatro meses del año en curso los textileros nacionales ha recuperado un nivel que desde hace cinco años no alcanzaban, pues desde 2013 no se superaba la barrera del medio millón de dólares, ya que año con año las ventas al exterior habían presentado caídas constantes.

Nuevo León y su industria textil

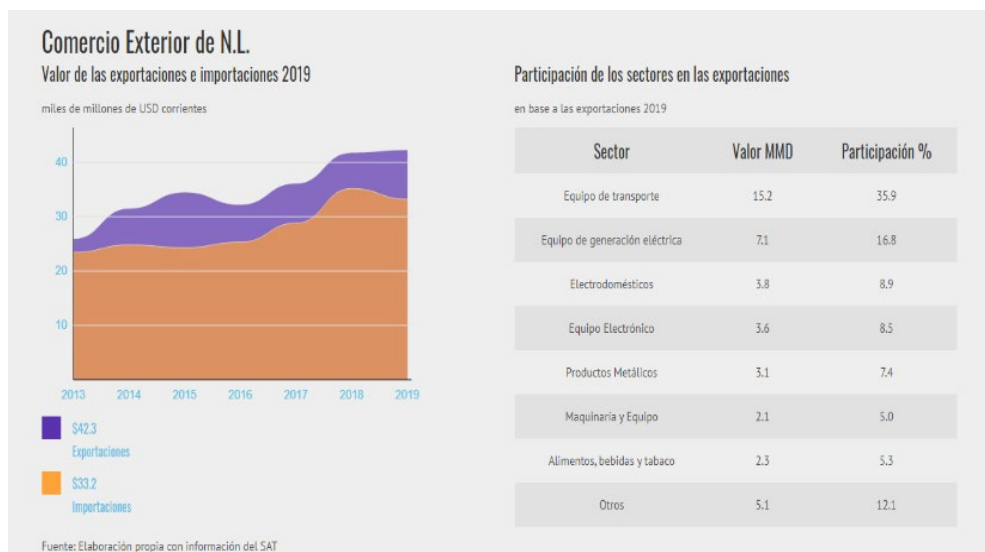
Desde el punto de vista de Peña S. (2018), en el gobierno de Nuevo León se busca atraer inversión nacional y extranjera, para que las empresas locales sean de clase mundial y esto a través de consultores y especialistas de cómo hacer negocios en México, para facilitar trámites y promover que las PyMEs locales formen parte y sean suministro de las grandes empresas. Y esto podría crear más empleos para el estado y que el estado de Nuevo León pueda ser una opción para crear y establecer negocios de clase mundial.

En los últimos 12 años, Monterrey ha sido un estado con la menor tasa de desempleo a nivel nacional. En México, por medio de distintas exportaciones, obtiene alrededor de 380,000 millones de dólares al año, de los cual se estima que 45,000 millones de dólares son del estado de Nuevo León. Esto significa que más del 12% de las exportaciones en México provienen de Monterrey, del estado de Nuevo León, que es una entidad que, a pesar de tener solamente 4% de la población en México, contribuye con el 12% de las exportaciones y con el 8% del Producto Interno Bruto

(PIB) del país. Esto ha permitido que sea el primer lugar en inversión extranjera en México, según los datos de la Secretaría de Economía (Peña, S., 2018, p.3).

Con base en la página llamada “DATA Nuevo León”, que es un servicio de información y estadística de la Secretaría de Economía y Trabajo del Gobierno Estatal de Nuevo León, se muestra el comportamiento del Comercio Exterior en el Estado para el año 2019, en donde se observa un crecimiento de las importaciones sobre las exportaciones como se observa en la figura 3. Además, en cuanto a la participación en las exportaciones del sector de *Equipo de Transporte* se tiene un 35.9%, del sector del *Equipo de Generación Eléctrica* se tiene un 16.8%, del sector de *Electrodomésticos* se tiene un 8.9%, del sector de *Equipo Electrónico* se tiene 8.5%, del sector de *Productos Metálicos* se tiene un 7.4%, del sector de *Maquinaria y Equipo* se tiene un 5.0%, del sector *Alimentos, Bebidas y Tabacos* se tiene un 5.3% y de otros sectores se tiene un 12.1 por ciento.

Figura 3. El comercio exterior de los sectores productivos en Nuevo León



Fuente: Elaboración propia de la Secretaría de Economía y Trabajo del Gobierno Estatal de Nuevo León con información del SAT. (2019)

Una vez demostrada la importancia del sector industria Textil tanto a nivel internacional, como nacional y local, y sobre todo la problemática que existe de la

internacionalización de este sector con aumento de exportaciones, se pretende con esta investigación poder analizar desde una perspectiva teórica los elementos que permitan incrementar la internacionalización a través de las exportaciones de las PyMEs Manufactureras en el sector textil. Para cumplir con este objetivo en primera instancia se presenta un análisis exhaustivo del marco teórico de cada una de las variables propuestas en la siguiente hipótesis: Tener precios competitivos, productos de calidad, productos innovadores, mayor promoción y tiempo de entrega oportuno, son elementos que permiten incrementar las exportaciones de las PyMEs en el sector textil. Para darle esta justificación teórica se inicia con la presentación teórica de la variable dependiente que es la internacionalización a través de las exportaciones, después se hace un análisis de la relación teórica de la variable dependiente con las independientes y como resultado se presentan las teorías y definiciones de cada una de las variables independientes.

Marco teórico

Antecedentes teóricos de la variable dependiente

Y = “Internacionalización a través de las exportaciones”

Las teorías y definiciones del comercio internacional y las exportaciones se presentan a continuación.

La *Teoría de David Ricardo*: “propone que el comercio exterior puede ayudar a incrementar en el largo plazo la cantidad de valor de un país. Para Ricardo el intercambio entre los países debe ser dado sobre la base de especialización, donde cada país se enfoque en producir los bienes en donde tenga mayor capacidad y cuyo costo de producción sea inferior, de manera que pueda exportarlos a otros países e importar aquellos productos en donde el país le cuesta más producirlo” (Guamán J.2017).

La *Teoría de la Dotación de los Factores*: está basada en el modelo de Heckscher-Ohlín. Esta teoría se basa en la idea de que los procesos de producción y la combinación de factores es para cada país que tiene muchos factores distintos, así que aquellos países que son abundantes en capital deben exportar bienes intensivos en capital, mientras que los países abundantes en mano de obra deben exportar bienes intensivos en mano de obra. Esto quiere decir que los países tendrán que especializar su producción en los bienes que utilizan de manera continua y con sus recursos abundantes (Legis, E., 2017).

En cuanto a las definiciones de la variable, desde el punto de vista del autor Montes de Oca, J. (2019), las exportaciones son el conjunto de bienes y servicios vendidos

por un país en territorio extranjero para su utilización. La palabra exportación proviene del latín *exportatio*, que significa el acto de enviar y recibir mercancías, cuyo resultado final es una ganancia para la empresa o país emisor. Actualmente existen diferentes procedimientos o variedades de exportación: por ejemplo, hacerlo desde la empresa base hacia una sucursal en otro país (P.1).

También desde el punto de vista de Galindo, M. & Ríos V. (2015): “Las exportaciones son la venta, trueque o donación de bienes y servicios de los residentes de un país a no residentes; es una transferencia de propiedad entre habitantes de diferentes países. El vendedor (residente) es llamado exportador y el comprador (no residente) importador” (P.2).

Investigaciones aplicadas sobre las exportaciones

En un primer estudio en la opinión de Palacios Duarte, P.D, & Saavedra García, M.L. (2016), sobre el desempeño exportador y la innovación para la PyME en México. En este estudio se creó una encuesta para recabar datos de la Industria Manufacturera Mexicana, la cual fue realizada a 402 empresas con actividades y no actividades de exportación entre 2007 a 2010 en México. Se analizó el desarrollo exportador partiendo de cuatro variables independientes: *Continuidad Exportadora*, *Diversificación de Mercados*, *Condiciones de Acceso a los Mercados* y *Dinamismo Exportador*, y como variable dependiente la Innovación para el desarrollo de las PyMEs, donde se calificó a cada empresa sobre el desarrollo de su capacidad exportadora. El método de este estudio fue el deductivo. En conclusión, se entiende que la especialización internacional de las PyMEs exportadoras mexicanas es con el objetivo único de elevar la demanda de un determinado producto y también para elevar el grado de ocupación productiva.

En otro estudio de Villegas Yáñez, P.A. (2018) realizado a partir del Directorio de Exportadores de Sonora se consiguió una población de 27 PyMEs exportadoras del municipio de Navojoa. Se utilizaron cuatro variables independientes de investigación: la Capacidad Productiva, el Conocimiento del Mercado, la Diferenciación Significativa del Producto y la Logística) siendo la variable dependiente el Incremento de las Exportaciones de PyMEs. Esta investigación es cuantitativa, explicativa y no experimental. En resumen, se concluye que el instrumento se puede utilizar en otra región con la probabilidad de encontrar diferentes situaciones. Y que el producto a exportar es lo que define el crecimiento de las PyMEs en el extranjero considerando algunos otros aspectos que pueden impulsar las exportaciones como la innovación,

precios competitivos, métodos y tiempos de entrega por mencionar algunos factores importantes en este tema de la Exportación.

Fue revisada una tercera investigación aplicada de Macías Vaca, L.G. (2014) sobre las distintas PyMEs de Guayaquil con el objetivo de evaluar las actividades de las empresas del sector textil que permiten su internacionalización. Tiene cinco variables independientes de Investigación: la Calidad de Producción, el Tamaño de las PyMEs, las Importaciones y Exportaciones, así como el Nivel de implementación de Tecnología, y la variable dependiente de la Internacionalización. La metodología utilizada fue cuantitativa con la aplicación de encuestas del sector textil. Los resultados demuestran que pertenecer a otros mercados internacionales de las PyMEs se realiza cuando este tipo de empresas vayan mejorando paulatinamente sus procesos internos y su producción local encuentren un nicho de mercado y puedan empezar su proceso de poderse internacionalizar y exportar.

Relación teórica de la variable dependiente con las independientes

- Investigaciones de la Variable “Y” con la Variable “X1”- Precios Competitivos

En un primer estudio de acuerdo con Cifuentes Cruz, D.F. (2017) realizado con dos empresas colombianas textiles en donde se analizaron las variables *Competitividad* y *Desarrollo Internacional*. Con un método de investigación de corte “analítico-deductivo” de análisis documental, para realizar esta investigación se inició con la evaluación teórica de los conceptos de competitividad e internacionalización, se obtuvo información por parte del gobierno sobre creación y aplicación de programas de apoyo a la PyME. Después se analizó el comportamiento del comercio exterior colombiano por medio de una técnica de investigación documental. Para el segundo estudio se utilizó la metodología cualitativa, el tipo de investigación es de “estudio de caso” y se utilizó el método en el cual se efectúa una comprobación empírica de la relación de las variables de competitividad y desarrollo del proceso de internacionalización de dos PyMEs colombianas. Se concluye que, en ambos estudios de estas dos PyMEs analizadas, se encontró que tienen muchas características parecidas en cuanto a sus factores de competitividad, en sus políticas de organización interna y políticas de compras.

Otro estudio de Córdova Payano, S. O. (2019) se realizó en Brasil con 24 PyMEs textiles exportadoras a quienes se les aplicó la encuesta. Los resultados fueron analizados en el sistema SPSS para obtener los resultados siguientes: la

estrategia de liderazgo en costos es la estrategia competitiva mejor aplicada por las PYMES del estudio. Las variables independientes que incluye son: *Tamaño de la población, Probabilidad de Éxito, Probabilidad de Fracaso, Margen de Error y Nivel de Confianza*. El diseño de esta investigación ha sido no experimental y longitudinal, cuantitativa.

Una tercera investigación fue aplicada de Gutiérrez., Vázquez Sandoval M., & Richard Varela, L.M. (2018) sobre la industria textil en Jalisco desde la perspectiva de las autoridades y gobierno. Las variables independientes que incluye esta investigación son: *Desarrollo, Competitividad y Estrategias*. El método es “deductivo-inductivo”, ya que se evaluaron algunos aspectos de la economía de México y China hasta obtener elementos particulares que afectan los grados de competencia de las PyMEs de la industria textil. Los resultados demostraron que Las PyMEs en México presentan problemas para lograr colocarse en mercados internacionales, esto proviene de factores endógenos y exógenos. Cada empresa tiene factores muy particulares y distintos y de lo cual se define su situación actual.

- Investigaciones de la Variable “Y” con Variable “X2”- Productos de Calidad

En un primer estudio, en la opinión de Cambisaca Miranda, J.J., Figueroa Correa S.J. (2017), en su investigación sobre los procesos de calidad de la producción exportable en el sector textil de la ciudad de Guayaquil, con un caso de estudio de la empresa *Ecuacotton*. Donde se tiene como objetivo principal el análisis de los procesos de control de calidad de la empresa Ecuacotton ubicada en la ciudad Guayaquil para mejorar la calidad del producto exportable para poder implementar un manual de procesos dirigido hacia la misma, con las respuestas obtenidas, se elaboró un manual de procedimientos de procesos de control de calidad para la empresa *Ecuacotton* proporcionando un mejor desarrollo y productividad. Las variables de esta investigación son: *Procesos de Calidad, Controles de Calidad y Procesos de Manufactura*. En esta investigación se utilizó el método deductivo dado a que se dedujo que al momento de la implementación del manual de procedimiento de control de calidad para las industrias dedicadas al sector textil se maximiza la demanda en la exportación de los productos textiles que fabrican las empresas, teniendo como resultado final beneficios económicos en la industria.

En un segundo estudio de Armas Fernández, J.L. (2017), en una empresa de producción de pantalones, se utilizó la ficha de recolección de datos, el reporte de tiempos por cada operación juntamente con la ficha de evaluación de las 5S. Las variables que se incluyeron fueron: *Lean Manufacturing, Productividad, Eficiencia y Eficacia*. Al terminar esta investigación se dieron los siguientes porcentajes de

los resultados iniciales de eficiencia de 23% y 28% finales, eficacia inicial de 55% y 82% final, productividad inicial de 13% y 23 % final. En conclusión, se entendió que la utilización de herramientas *Lean Manufacturing* aumento la productividad en 43% en la producción de pantalones, lo cual significa un logro positivo para el área de confecciones de la empresa.

En una tercera investigación de Espinoza Yangali, J. P., Sánchez Vera, J. Y., Venegas Rodríguez, P. B. (2019) sobre el análisis de 84 empresas del sector textil de Perú que pertenecen a las áreas donde se confecciona con fibras textiles no sintéticas (hilos) y prendas con tejidos planos o telas. Se les aplicó un cuestionario de 35 preguntas midiendo algunas de las siguientes variables más importantes: *Planteamiento de la Calidad, Evaluación de la Calidad, Gestión de la Calidad del Proveedor, Círculos de Calidad y Enfoque Hacia la Satisfacción del Cliente*. El diseño de esta investigación fue con un enfoque cuantitativo no experimental, con diseño transaccional y de alcance descriptivo. El resultado muestra que el sector textil de la región Junín en Perú presenta una parte de buen cumplimiento debido a la participación de los altos niveles gerenciales, la gestión de procesos internos y la gestión con proveedores.

- Investigaciones de la Variable “Y” con la Variable “X3”- Productos Innovadores

Se realizó en un primer estudio de acuerdo con Yépez Viteri, K. (2018), sobre el análisis de la innovación de las PyMEs en el sector textil. Esta investigación se hizo con base en una lista emitida por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, donde en el 2015 se registraron 90.584 empresas. Las variables que incluye este estudio son: *Empleo, Ventas y Crecimiento*. La investigación presenta un enfoque cuantitativo con análisis secundario de datos, ya que se recolecta datos publicados de distintos organismos; el objeto de estudio se establece que es teórico debido a que se analizarán modelos, tendencias y conceptos. El estudio tendrá una finalidad fundamental, con un diseño no experimental y con una profundidad descriptiva puesto que se analizará la situación con la mayor realidad posible, es decir, primero se observarán los hechos para luego realizar una explicación más plena del problema. Como metodología de investigación se utilizó el método deductivo porque se quiere estudiar de lo general a lo particular, o por lo menos que sea de menor nivel de generalidad. Con los datos analizados, se considera que el sector de las PyMEs juega un papel importante para la economía, ya que tienen el poder de dinamizar factores claves, los cuales son generar empleo e ingresos al país.

También se consideró otro estudio de Estrada Mona, A., Parra Mejía, D.C. (2017), donde menciona la influencia de la innovación en textiles inteligentes para

exportaciones en Medellín. Para lograr los objetivos propuestos de esta investigación se llevaron a cabo entrevistas con personal experto en el tema de nanotecnología utilizada a empresas textiles y se analizaron fuentes estadísticas proporcionadas por diversas fuentes oficiales de gran autoridad en este sector. Se incluyeron las siguientes variables: *Innovación, Competitividad, Telas Inteligentes, Prendas de Vestir y Calidad*. Esta investigación se realizó mediante una metodología de estudio descriptivo, de naturaleza cualitativa. Los resultados se concluyen que son pocas las PyMEs que elaboran prendas de vestir con telas inteligentes y de innovación y en su gran mayoría son para el tema de la exportación.

Se revisó una tercera investigación aplicada de acuerdo con Lima Gonzalo, L.G. (2017). En su investigación sobre *Productos de alto impacto social, no innovadores para el sector textil y de indumentaria argentina*. La finalidad de esta investigación es la creación de productos de alto impacto social como lo es la ropa de vestir, con la idea de que este tipo de indumentaria pueda repeler mosquitos, y con esto elevar la competitividad de este sector. Por el simple hecho de ser innovadores con esta idea, para esto se llevó a cabo una investigación, donde las variables que se incluyeron fueron: Ingeniería Industrial, Industria Textil, Indumentaria, Competitividad y Rentabilidad. Tomando como base un caso práctico en una empresa argentina, la cual exportaría ropa de vestir y de cama que repelen mosquitos. La investigación concluye con el simple hecho de afirmar la comercialización de este tipo de productos para que, en un futuro, se pueda mejorar la competitividad y exportación de este tipo de prendas.

- Investigaciones de la Variable “Y” con la Variable “X4” Mayor Promoción

En un primer estudio de acuerdo con Sarango Huayamave, E. M., Sisalima Ayauca, S. K. (2018), en su investigación sobre *La influencia de las redes sociales en las PyMEs del sector textil-manufacturero*, La población objetivo en esta investigación está conformada por las pequeñas y medianas empresas del sector textil de la ciudad de Guayaquil. Se analiza una base de datos de las empresas pertenecientes a cada rama económica y su clasificación de acuerdo con el número de trabajadores (pequeña, mediana y grande) y por ciudad. Se encontró que existen alrededor de 139 compañías registradas de la ciudad de Guayaquil denominadas pequeñas y medianas empresas. A partir de dicha información, se procedió a determinar el número óptimo de la muestra del estudio. Las variables de estudio son: Intensidad del Uso de Redes Sociales Digitales, Orientación al Mercado, Orientación Emprendedora y Desempeño Empresarial, siendo esta última la variable dependiente del modelo. La investigación es de tipo no experimental, de

corte transversal, de enfoque cuantitativo y de alcance correlacional-casual. La muestra final fue con la participación de 118 representantes de empresas del sector a analizar. En resumen, sólo una alta intensidad en el uso de las redes sociales digitales podría ayudar a mejorar el efecto de la orientación emprendedora y las variables que la componen en el desempeño empresarial.

Se revisó otro estudio de acuerdo con Serra, D., Rodríguez, S., Novellino, H., Boychenko, D., Pennella, C., Incauragarat, N. (2017), donde mencionan sobre los “Instrumentos de Promoción de Exportaciones y su Adaptación a las Necesidades de las PyMEs Exportadoras”. En este se analizó una muestra de 211 PyMEs exportadoras, donde se observa que presentan un alto nivel de concentración en cuanto a productos, destinos y volumen; las variables que incluye son: *PyMEs, Exportaciones y Partido “La Matanza”*. Para realizar esta investigación se construyó una encuesta, la cual fue aplicada a 20 empresas exportadoras del Partido y que se encuentra integrada por tres áreas principales que las siguientes: *Perfil Exportador; Instituciones e Instrumentos de Promoción de Exportaciones y Necesidades Reales de las PyMEs Exportadoras en Materia de Comercio Exterior y Promoción de Exportaciones*. La promoción de esta información y la capacitación en el uso de estas herramientas son necesarios para promover y diversificar las exportaciones de “La Matanza” con el apoyo de las políticas públicas de promoción de exportaciones ya existentes.

Una tercera investigación aplicada de acuerdo con Mondaca Condori, V.E. (2019), en su investigación sobre la “Promoción Turística de Talleres Artesanales en Cuero y Textil”. Este estudio se enfoca en el problema de investigar a partir de la observación directa al artesano y turista dentro los talleres de producción; por tanto, se realizó una documentación del análisis de la muestra como una referencia potencial dentro el turismo de interés especial y urbano de la ciudad de La Paz. Las variables que incluye este estudio son: *Circuito Turístico, Talleres Artesanales, Artesano, Turismo de Interés Especial, Cuero y Textil*. La metodología que sea ha aplicado es de forma directa con enfoque cualitativo, la cual nos ha permitido tener una percepción más cercana del trabajo cotidiano de los artesanos. También se ha utilizado el enfoque cuantitativo para la muestra y definir un número de los talleres artesanales, logrando así un grupo focal de artesanos que participaron dentro el proyecto. Mediante la investigación realizada se pudo constatar que la artesanía es una parte fundamental en el turismo por ser un elemento que va de la mano y se complementa a la actividad turística.

- Investigaciones de la Variable “Y” con Variable “X”⁵ Tiempo de Entrega Oportuno

En un primer estudio de acuerdo con vista de González Espinosa, Y.E. (2019), en su investigación sobre “La cadena de distribución física internacional en la exportación de textiles peruanos”. En esta investigación se obtuvo información con datos estadísticos de las variables a analizar. Las variables que se incluyeron fueron las siguientes: *Cadena de Distribución Física Internacional, Textiles-Exportaciones, Just inTime, Perú-Exportaciones-Brasil y Comercio Internacional*. El diseño de esta investigación fue enfoque cuantitativo con diseño descriptivo no experimental y de tipo correlacional; el cual, para poder desarrollar la investigación, se consideró una población de 27 empresas, las cuales son las principales exportadoras de textiles peruanos al mercado brasileño; por lo tanto, la muestra se encuentra formada por 41 trabajadores de dos empresas de dicho rubro. Se concluye que las personas encuestadas que trabajan en empresas peruanas grandes e importantes del mundo de la exportación textil dieron su apoyo a las conclusiones y recomendaciones finales de esta investigación.

Se revisó otro estudio en la opinión de Jaramillo Marcos F.C., Granja Cañizares G. (2016), sobre los “Procesos logísticos de empresas de textiles”, donde la investigación se realizó en un caso de estudio de la empresa de textiles HIUNSA en Guayaquil, Ecuador. Las variables que se incluyeron fueron las siguientes: *Logística, Empresa, Textiles, Productos, Producción y Exportación*. Una de las técnicas utilizadas dentro de esta investigación es la observación directa realizada dentro de la empresa para definir la situación actual de la empresa con base en sus procesos de producción, logística y ventas tanto locales como extranjeras; y la revisión documental de artículos científicos de bases de datos regionales y de alto impacto. Se concluye que para la compañía que se analizó, existen oportunidades muy amplias, para el mercado textil y sus productos son de gran aceptación en los mercados internacionales, además los procesos se pueden ajustar e inclusive pueden renovar sus activos fijos.

Una tercera investigación aplicada en la opinión de Santillán Morón, V.M. (2020) fue estudiada. En esta se menciona la cadena de suministro para la mejora en la exportación. Se analizó una empresa del sector textil de razón social “Industria Textil Express SAC”, donde esta empresa permitió el acceso a su área producción de textiles para mostrar y dar a conocer como es la cadena de suministro y de qué manera se mejora este proceso y se puedan elevar las exportaciones para la empresa. Las variables que incluye son: *Cadena de Suministros y Exportación*. El diseño de esta investigación fue de enfoque cualitativo no experimental. Se concluye que observando a la empresa y la forma de desarrollar su proceso de su cadena de suministro mejorará las exportaciones para la empresa “Industria Textil Express SAC”. También se indica que la investigación cualitativa estudia la realidad de los hechos de manera propia y particular.

Metodología

Esta investigación es de tipo exploratorio descriptivo ya que se analizan y exploran a detalle las teorías, definiciones e investigaciones aplicadas que le dan un sustento teórico a las variables propuestas de la hipótesis. Como técnica de estudio, es una investigación documental y bibliográfica ya que se realizó la búsqueda de información en los documentos relevantes dentro de una biblioteca o base de datos científicas.

Resultados

La justificación teórica y/o aplicada de las variables independientes

Una vez ya revisadas las relaciones posibles entre las variables independientes con la variable dependiente analizadas en el marco teórico, en este apartado se incorporan las teorías que fundamenten cada una de las variables independientes, así como estudios de investigaciones aplicadas que le dan sustento.

Variable “XI”- Precios Competitivos

La teoría del valor de Adam Smith en la opinión de Westreicher G. (2020), menciona la diferencia entre “Valor de uso” y “Valor de cambio”. El “Valor de uso” es del hecho de que el producto satisface una necesidad. El “Valor de cambio” es el precio pagado en el mercado para adquirir un bien. Esto depende de una economía primitiva o rudimentaria. En cuanto a la definición de “Precio”, desde el punto de vista de Armstrong G., K.P. (2008), es la cantidad de dinero que se cobra por un producto o servicio. En términos más generales, el precio es la suma de los valores que los consumidores dan a cambio de los beneficios de tener o usar el producto o servicio.

Respecto a la definición de “Competencia”, desde el punto de vista de Gil S. (2019), menciona por competencia aquella situación en la que existe un indefinido número de compradores y vendedores que intentan elevar su beneficio o satisfacción. Con esto se entiende que los precios están determinados únicamente por las fuerzas de la *oferta y la demanda*.

En cuanto a la definición de “Precios competitivos”, en la opinión de Grasset, G. (2015), menciona que la fijación de precios basados en la competencia es con base en un precio al mismo nivel de la competencia. Este método se basa en la idea de que los competidores ya han elaborado su estrategia de fijación de precios.

Variable “X2”- Productos de Calidad

En cuanto a la “Teoría del Control Total de Calidad”, desde el punto de vista de V. Feigenbaum (2016), creo un sistema con varios pasos importantes que permiten conseguir la mayor calidad en todo tipo de productos. El autor Feigenbaum creó algunos puntos, para que puedan ser adoptados por los altos niveles de una compañía y esto podría llevar a la mejor calidad en sus resultados esperados, algunos aspectos a mencionar son : definir criterios, tener siempre clientes satisfechos, alcanzar las metas planeadas, trabajo en equipo, responsabilidades definidas, tener equipos de control de calidad, excelente comunicación entre los empleados de la empresa y disposición del personal en los planes de acciones correctivas.

En cuanto a la teoría de “Los Trece Principios” que fue creada por Viveros P. J. A., Quintero M.P. (2016), se aplican trece reglas que, al ser llevadas a cabo, permitirán conseguir la mayor calidad en los procesos de producción. Las trece reglas son las siguientes:

1. Realizar bien las cosas
2. Tener al cliente satisfecho
3. Dar soluciones a los problemas
4. Se positivo
5. Excelente comunicación entre el personal
6. Cumplimiento de las tareas encargadas
7. Ser puntual
8. Ser educado con el personal de trabajo
9. Aceptar los errores y corregirlos
10. Ser humilde
11. Ser analítico para la organización del trabajo
12. Dar confianza al equipo de trabajo
13. Tener ideas para realizar bien nuestro trabajo

En cuanto a la teoría de Joseph Muran, desde el punto de vista de Rodríguez P.A. (2020), se menciona que, para poder tener la mayor calidad en los productos o servicios de una empresa, se necesitan trabajar en cinco puntos: 1) Conocer la existencia de una baja calidad, 2) Adecuaciones al producto que se va a utilizar, 3) Adaptarse a los estándares de calidad, 4) Promover la mejora continua, y 5) Entender y aceptar la calidad como una inversión.

Variable “X3”- Productos Innovadores

Respecto a la “Teoría del ciclo del producto”, desde el punto de vista de Vernon R. (2019), esta teoría sugiere que en la primer etapa del ciclo de vida de un producto la producción se realice en el mismo lugar donde fue inventado y se exporte a países similares en nivel de desarrollo y preferencias de la demanda. En una segunda etapa surgen copias del producto que se producen en otros países y se introducen en el país de origen. En la tercera etapa llamada de madurez, el mercado deja de crecer y sólo se mantienen las empresas que logran producir con menores costos. En la cuarta etapa, sólo los países con menor nivel de desarrollo producen y comercializan el producto en su propio territorio (Mudler, P., 2012, P.1).

Según el Instituto Vasco de Estadística (2017), una *innovación de producto* consiste en la introducción en el mercado de un bien o un servicio nuevo o pocamente mejorado con respecto a sus características básicas, especificaciones técnicas, *software* incorporado y otros componentes intangibles, La innovación debe ser nueva para un lugar, no es estrictamente necesario que sea nueva en el mercado.

Variable “X4”- Mayor Promoción

En cuanto a las “Teorías de Marketing” de Kotler P. (2008) define el concepto de Promoción como la comunicación final de las características de un producto y sus beneficios para incitar a la compra y el recuerdo del mismo. También Kotler comenta que la diferencia es considerar las preocupaciones y deseos de los consumidores porque son parte fundamental del *marketing*, así como la fase de la creatividad y el respeto al medio ambiente.

Según Nuño, P. (2017), comenta que la *Promoción del Producto* se basa en comunicar, informar y dar a conocer o presentar la existencia de un producto o servicio a los consumidores. Es por medio de la promoción, los vendedores pretenden persuadir, convencer e inducir al cliente a la compra de sus productos.

Variable “X5”- Tiempo de Entrega Oportuno

El método *Justo a Tiempo* “JIT”, (traducción del inglés *Just in time*), en la opinión de Ohno T. (2013), es un sistema de organización de la producción para las fábricas, de origen japonés. También conocido como “Método Toyota”, permite disminuir

costos, especialmente de inventario de materia prima, partes para el ensamblaje, y de los productos finales. La esencia de JIT es que los materiales necesarios lleguen a la fábrica, o los productos al cliente justo a tiempo, esto siendo poco antes de que se usen y solo en las cantidades necesarias.

Desde el punto de vista de Vermorel J. (2020), define el *tiempo de entrega* como una parte importante para calcular la cantidad exacta de inventario que se necesita para cubrir la demanda futura. Los tiempos de entrega se calculan mejor sobre la base de sus pedidos de compra pasados, observando las demoras entre los pedidos y las entregas. Y con esto poder mejorar en las áreas de oportunidad que se vayan presentando.

Conclusiones

Las variables que se propusieron sí se justifican teóricamente porque hay investigaciones aplicadas sobre las siguientes variables que son: *Precios Competitivos*, *Productos de Calidad*, *Productos Innovadores*, *Mayor Promoción* y *Tiempo de Entrega Oportuno*.

Sobre la variable de *Precios Competitivos* en las investigaciones encontradas se puede entender que las empresas tienen una alta área de oportunidad para aplicar estrategias de mejor desarrollo para la atracción de clientes, mejor crecimiento en las exportaciones porque no cuentan con los planes adecuados para lograr una mejor internacionalización ya que las empresas presentan diferentes esquemas de estructura ya realizada.

En la variable de *Productos de Calidad*, en las investigaciones aplicadas se puede entender que las empresas al aplicar un excelente manual de procesos y mejores herramientas técnicas ayudan a que mejoren la calidad de los productos textiles.

En la otra variable denominada *Productos Innovadores*, se puede entender en las investigaciones aplicadas sobre esta variable que aplicando técnicas de nanotecnología y confecciones textiles de algodón que repelen insectos se puede incrementar las ventas con estas innovaciones dentro del mercado nacional e internacional.

En la siguiente variable donde se habla de la *Mayor Promoción*, se comentan algunas investigaciones sobre esta variable donde entendemos que aplicando adecuadas estrategias de *marketing* con el uso de las plataformas de las redes sociales y también adecuados instrumentos de promoción para la exportación, serían algunas herramientas para poder lograr llegar hacia otros mercados internacionales.

Por último, en la variable de *Tiempo de Entrega Oportuno*, lo que se logró investigar es que las PyMEs tienen que tener un adecuado sistema de base de datos

regionales y también un adecuado sistema de cadena de suministro para poder lograr las entregas oportunas en tiempo y forma.

Referencias

- Alegria A. (2018). Industria textil mexicana en riesgo ante competencia asiática 14/*industria-textil-mexicana-en-riesgo-ante-competencia-asiatica-6711.html*
- Armas Fernández, J. L. (2017). Aplicación de herramientas Lean Manufacturing en la línea de producción de pantalones para mejorar la productividad en el área de confección, en la empresa consorcio textil exportador SAC. San Borja 2017.
- Cambisaca Miranda, J. J., & Figueroa Correa, S. J. (2017). Análisis en los procesos de calidad de la producción exportable del sector textil de la ciudad de Guayaquil caso de estudio: Ecu Cotton (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).
- Castañeda G. (2017). Reporte sobre la complejidad económica del Estado de Nuevo León. Disponible <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/309595/NUEVO>
- Cifuentes Cruz, D. F. (2017). Principales factores de competitividad para el acceso de las PyMEs colombianas del sector textil-confección a mercados internacionales. Administración de Empresas.
- Córdova Payano, S. O. (2019). Estrategias competitivas y la productividad de las PyMEs exportadoras textiles de Gamarra al mercado de Brasil 2013-2018.
- Delgado Charaja, C. M., & García Fernández, J. A. (2017). Evaluación del impacto del apalancamiento en las PYMES exportadoras del sector textil (2002-2015).
- Espinoza Y.J.P., Sánchez Vera J.Y. & Venegas Rodríguez P.B. (2019). Calidad en las empresas del sector textil de la región Junín. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/14971>
- Estrada Mona, A., & Parra Mejía, D. C. (2017). Influencia de la innovación en textiles inteligentes para exportaciones de la PYMES del sector textil en Medellín.
- Figueroa Ferro, W. L., & Remeberg Castro, J. Y. (2017). Oportunidades y riesgos de las empresas del sector textil colombiano para incrementar su competitividad en los países de la Alianza del Pacífico.
- Galindo M.& Ríos V. (2015). Definición de Exportación. Disponible https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201507_mexico
- Gil S. (2019). Definición de Competencia. Disponible <https://economipedia.com/author/s-gil>
- Gonzales Espinoza, Y. E. (2019). La cadena de distribución física internacional en la exportación de textiles peruanos al mercado brasileño, 2018.

- Grasset, G. (2015). Fijación de precios basados en la competencia. Obtenido de <https://www.lokad.com/es/definicion-de-fijacion-de-precios-basados-en-lacompetencia>.
- Guamán J. (2017) El modelo ricardiano en el comercio exterior Disponible <http://puceae.puce.edu.ec/efi/index.php/economia-internacional/14-competitividad/167-el-modelo-ricardiano-en-el-comercio-exterior>
- Gutiérrez, J. S., Sandoval, M. V., & Varela, L. M. R. (2018). Estrategias competitivas en la industria textil en Jalisco, ante la liberación comercial con China. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 6(1).
- Inegi (1999-2004). Instituto Nacional de Geografía y Estadística
- Instituto Vasco de Estadística. (2017). innovación de productos (bienes o Servicios). Disponible https://www.eustat.eus/documentos/opt_1/tema_116/elem_3018/definicion.html
- Jaramillo M.F.C., Granja C.G. (2016). Los procesos logísticos de empresas de Textiles y Confecciones Caso: Empresa de Textiles Hilandería Unidas S.A. *HIUNSA*
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Libro Fundamentos de Marketing. México: Pearson Education, 109.
- Lara I. (2015). Exportara Gobierno Programa Hecho en Nuevo León.
- Legis E. (2017) *Teoría de la Dotación de Factores*.
- Lima Gonzalo, L. G. (2018). Producto de alto impacto social, no innovador, como factor de la mejora de la competitividad: propuesta para el sector textil y de indumentaria argentina (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Lomas de Zamora).
- Loret de M. V., Delgado Ch. Ch. M., & García F. J. A. (2017). Evaluación del impacto del apalancamiento en las Pymes exportadoras del sector textil (2002-2015). <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2777>
- Macías, V.L.G (2014). *La internacionalización de las PyMEs del sector textil de la Ciudad de Guayaquil*. Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniería en Gestión Empresarial Internacional. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Mondaca Condori, V. E. Promoción turística de talleres artesanales en cuero y textil en la ciudad de La Paz (Doctoral dissertation).
- Montes de O. J. (2019). Definición de Exportación. Disponible <https://economipedia.com/definiciones/exportacion.html>
- Montoya C.W., Estrada M.A., & Parra M.D.C. (2017). Influencia de la innovación en textiles inteligentes para exportaciones de las Pymes del sector textil en Medellín. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tda/309>
- Mudler P. (2012). *Ciclo de vida de un producto*. <https://www.toolshero.es/mercadeo/ciclo-de-vida-de-un-producto/>

- Nájera O.J. (2015). Modelo de competitividad para la industria textil del Vestido en México. <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187243060003.pdf>
- Nuño P. (2017). Definición de Promoción del Producto. Disponible <https://www.emprendepyme.net/la-promocion-del-producto.html>
- Ochoa, J. N. (2015). Modelo de competitividad para la industria textil del vestido en México. *Universidad & Empresa*, 17(28), 37-68.
- Ohno T. (2013). Teoría Just inTime Disponible http://emprendeingenia.blogspot.com/2013/11/taichi-ohno_2.html
- Palacios Duarte, P. D., & Saavedra García, M. L. (2016). El Desempeño Exportador y la Innovación como una Estrategia de Crecimiento para la PYME en México. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 11(2), 21-38.
- Peña S. (2018). Atractiva Diversificación Económica en Nuevo León. Disponible <https://realestatemarket.com.mx/economia-y-politica/22585-atractiva-diversificacion-economica-en-nuevo-León>
- Pérez L.& Rodríguez A. (2016). La importancia del sector textil-vestido en México Disponible <https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/ciencia-tecnologia/la-importancia-del-sector-textil-vestido-en-mexico>
- Rodríguez F.C. (2018). Las exportaciones textiles mexicanas rompen récord Disponible <https://mx.fashionnetwork.com/news/Las-exportaciones-textiles-mexicanas-rompen-record,991974.html>
- Rodríguez Monroy, C., & Fernández Chalé, L. (2006). Manufactura textil en México: Un enfoque sistémico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 11(35), 335-351.
- Rodríguez P.A. (2020). Las 4 teorías de la calidad principales y sus características.
- Santillán Morón, V. M. (2020). Diagnóstico sobre la gestión de la cadena de suministro para la mejora en la exportación de T-Shirt de algodón (PA. 61.09.10.0039) empresa Industria Textil Express SAC, año 2018.
- Sarango H.E.M., Sisalima A.S.K. (2018). Influencia de las redes sociales en la competitividad de las PYMES del sector textil-manufacturero de la ciudad de Guayaquil. Disponible <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11651?locale=fr>
- Serra, D. G., Rodríguez, S., Novellino, H., Boychenko, D., Pennella, C., & Incaugarat, N. (2016). Instrumentos de promoción de exportaciones y su adaptación a las necesidades de las PYMES exportadoras de La Matanza. In IX Congreso Argentino de Ingeniería Industrial.
- Vásquez Médico, J. I. (2018). Análisis y mejora del proceso de producción de polos en una empresa textil dedicada a la exportación utilizando herramientas de manufactura esbelta.
- Vermorel J. (2020). Tiempo de entrega (Lead Time)

- Villegas Yáñez, P. A. (2018). Factores que promueven el crecimiento de las exportaciones de PYMES del sur de Sonora (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma Nuevo León).
- V. Feigenbaum (2016). Control de la Calidad Total Disponible <http://ctcalidad.blogspot.com/2016/07/feigenbaum-el-padre-del-control-de-la.html>
- Viveros P.J.A., Quintero M.P. (2016). Calidad en las empresas Disponible <http://calidadenempresas.blogspot.com/2016/11/principios-de-la-calidad.html>
- Westreicher G. (2020). Teoría del valor en la economía clásica Disponible <https://economipedia.com/definiciones/teoria-del-valor-en-la-economia-clasica.html>
- Yangali, J. P. E., Vera, J. Y. S., & Rodríguez, P. B. V. (2019). Calidad en las Empresas del Sector Textil de la Región Junín. Pontificia Universidad Católica del Perú-CENTRUM católica (Perú).
- Yépez Viteri, K. M. (2018). Análisis de la innovación de las PYMES en el sector textil de la ciudad de Guayaquil como ventaja competitiva (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Económicas).

Capítulo 3

Sector y antigüedad como factores pertinentes en la perspectiva del empresario colombiano con relación a la capacidad de absorción

*Víctor Manuel García Valenzuela
Paloma Daniela Gómez Álvarez
Joanna Mariby Cota Beltrán*

Resumen

El entorno competitivo actual con el que se enfrentan las empresas cada vez es más complejo por lo que el constante cambio en las organizaciones se convierte en una necesidad. La capacidad dinámica de absorción del conocimiento juega un papel determinante para la competitividad en las empresas y para la generación de valor de las mismas, dicha capacidad consta de las fases de adquisición, asimilación, transformación y explotación del conocimiento con la finalidad de generar nuevo conocimiento y así incentivar el ecosistema de innovación organizacional. Por medio del método de análisis de varianza ANOVA de un factor se determinó con un nivel de confianza del 95% que el sector y la antigüedad de la empresa presentan variaciones estadísticamente significativas en la perspectiva de los empresarios con relación a las dimensiones de la capacidad dinámica de absorción del conocimiento.

Palabras clave: Capacidad de Absorción, Capacidades Dinámicas, Gestión del Conocimiento.

Códigos JEL: M1, M10, M12.

Abstract

The current competitive environment that companies face is becoming more and more complex so that constant change in organizations becomes a necessity, the dynamic capacity to absorb knowledge plays a determining role for competitiveness in companies and for the generation of value thereof, said capacity consists of the phases of acquisition, assimilation, transformation and exploitation of knowledge in order to generate new knowledge and thus encourage the organizational innovation ecosystem. Through the one-factor ANOVA analysis of variance method, it was determined with a confidence level of 95% that the sector and the age of the company present statistically significant variations in the perspective of entrepreneurs in relation to the dimensions of dynamic capacity absorption of knowledge.

Keywords: absorption capacity, Dynamic capacities, Knowledge management

JEL Codes: M1, M10, M12.

Introducción

En la actualidad las empresas se encuentran en un entorno inestable, los cambios que se viven ahora cada vez tienden a ser más radicales y más constantes, la supervivencia de las empresas tienden a generar y propiciar este tipo de cambios en el mercado y en su entorno en un intento de sobrevivir a la mortalidad empresarial e incentivar su nivel de competitividad. Entre mayor competente sea el entorno se generarán mayores cambios en busca de ser todavía más competitivos, esto se determina como modelos complejos en economía según Perona (2005).

García *et al.* (2019b) indican que las economías poseen cierta complejidad en sus procesos productivos. Al ser desarrollados, tienden a cambiar su entorno tanto interno principalmente como externo, esto se debe a las nuevas condiciones de mejora en las que se encuentran las empresas al momento de desarrollar la complejidad en sus procesos. No obstante, para que una organización pueda generar complejidad en sus procesos para volverse más competitiva, tiene que existir la aplicación de conocimiento complejo o especializado, sólo de esta forma se pueden generar ventajas competitivas las cuales serán aprovechadas mediante estrategias empresariales por la organización.

Las ventajas competitivas sólo pueden ser sustentables si son generadas desde el capital humano de la organización. Para Nonaka & Takeuchi (1995) el talento humano es el recurso más importante de la empresa y es mediante el mismo donde

se acumula, aplica y se genera conocimiento en las organizaciones, por lo tanto, es el mismo talento humano el cual brinda las condiciones óptimas para que se genere mayor valor mediante un factor diferenciador, el cual es traducido en ventajas competitivas.

La capacidad dinámica de absorción del conocimiento (CDAC) es una herramienta clave para la generación de valor en las organizaciones ya que gracias al desarrollo de esta capacidad dinámica las empresas pueden absorber el conocimiento externo, implementarlo y explotarlo con fines comerciales (Cohen & Levinthal, 1990). Esta capacidad está dividida en cuatro fases o dimensiones, y es en la última donde se genera nuevo conocimiento productivo producido desde una integración con el exterior y el ya existente en una organización, por lo que se genera valor agregado para las organizaciones creando así ventajas competitivas que posicionen mejor en el mercado a la empresa.

La mortalidad empresarial en Colombia juega un papel de gran incertidumbre para los empresarios ya que el elevado índice genera pragmatismo al momento de emprender o seguir emprendiendo, las empresas colombianas conforme Cajigas (2019), tienen una brecha de mortalidad de cinco años esenciales para determinar su perdurabilidad en el mercado. De cada diez empresas solamente tres logran sobrevivir y superar esta brecha de mortandad organizacional. Es por esto, que la constante investigación en la generación de valor de las empresas es siempre un factor de importancia para la ciencia, ya que el problema no sólo se ve en Colombia, sino en un entorno internacional. Garcia *et al.* (2019a) argumentan que la CDAC es un potencializador de valor que posibilita a las empresas a perdurar en el mercado.

Sánchez *et al.* (2017) atribuyen a las capacidades dinámicas como fuentes de generación de valor en las empresas y principalmente la de absorción de conocimiento ya que en ella se lleva a cabo todo el proceso de gestión de conocimiento de las empresas; no obstante, aunque existen otras capacidades dinámicas que aumentan la competitividad de las organizaciones, la capacidad de absorción posee un elemento clave dentro de su proceso el cual es la innovación (Flor *et al.*, 2018).

Antes de indagar a profundidad acerca de la CDAC, es necesario conocer como el empresario está relacionado con la misma capacidad y que factores tienden a ser determinantes desde su perspectiva gerencial al momento de analizar la gestión de conocimiento de su organización. Anteriormente los autores García *et al.* (2019a) determinaron que los empresarios del sector industrial poseen sentido de pertinencia al momento de evaluar la CDAC en función a los factores de *Tamaño de la empresa* y el *Sector* al cual pertenecen mediante un análisis de medias (ANOVA) de un factor, concluyeron que el factor *Tamaño* posee mayor importancia para los

empresarios descartando el factor de *Sector* de los empresarios colombianos en su perspectiva por la CDAC.

López *et al.* (2016) mediante la misma metodología de ANOVA de un factor determinan los factores con mayor importancia para los empresarios en cuanto a la sucesión familiar, donde resulto que al igual que los resultados de García *et al.* (2019) el factor *Tamaño* es importante para la perspectiva del empresario; y en este particular caso, el sector al cual pertenecen también era de pertinencia para el empresario según sus resultados del modelo estadístico.

Castro *et al.* (2017) replican el modelo de ANOVA de un factor considerando los mismos factores *Tamaño* y *Sector*, pero en función a la capacidad empresarial de los empresarios, obtuvieron que, al contrario, con lo que opinan García *et al.* (2019a), el *Tamaño* no es un factor de importancia y el factor de *Sector* al cual pertenecen las empresas sí es un indicador estadísticamente significativo.

Al ser tan relevante la CDAC para las empresas, aquí surge la pertinencia de realizar la presente investigación, la cual pretende analizar bajo el mismo modelo estadístico de análisis de varianza ANOVA de un factor determinar los factores de importancia de la perspectiva de los empresarios colombianos con respecto a las dimensiones de la CDAC analizándolas en conjunto de los factores propuesto por los autores López *et al.* (2016); Castro *et al.* (2017); García *et al.* (2019a) y agregando los factores de número de empleados y antigüedad de las empresas para obtener un análisis más profundo de la perspectiva gerencial colombiana. Por lo que se plantea el siguiente objetivo de la investigación:

- Encontrar la incidencia de impacto en cuanto a la pertinencia de cada uno de los factores en relación con las dimensiones de la capacidad dinámica de absorción del conocimiento de la perspectiva empresarial de Bucaramanga, Santander.

Marco teórico

El término de la CDAC surge dentro de la microeconomía por Cohen & Levinthal (1990), la cual la definen como un proceso por el cual pasan las empresas al momento de encontrarse con conocimiento externo, dicho proceso consta de identificar el conocimiento externo para así lograr aprovecharlo e implementarlo en sus procesos productivos con fines comerciales, siendo esto la primera referencia conceptual de un esquema de aprendizaje en las organizaciones.

Posteriormente Zahra & George (2002) determinan la CDAC como un conglomerado de distintos procesos que conlleva la gestión de conocimiento en las empresas y lo estructuran en cuatro fases o dimensiones consecutivas: adquisición, asimilación, transformación y explotación.

La dimensión de adquisición es la primera de este proceso de la CDAC y consta en adquirir el conocimiento externo por parte de la empresa, de tal forma que sea capaz de realizar la siguiente dimensión que es la de *Asimilación*. Esta se refiere a que la empresa sea capaz no sólo de adquirirlo, sino de entender el nuevo conocimiento adquirido de tal forma que pueda procesar la nueva información de manera correcta (Vega & Schmutzler, 2017). La dimensión de *Transformación* es esencial para la empresa, es cuando el conocimiento ya se vuelve de explícito a tácito, y es cuando la empresa una vez que lo asimila puede implementarlo en sus procesos productivos organizacionales, el cual, en una integración con el conocimiento ya existente, la empresa aplica ambos conocimientos. Tras la aplicación de este conocimiento y la integración del anterior, surge la cuarta y última dimensión, la cual es la *Explotación del Conocimiento*, que es cuando la empresa es capaz de generar nuevo conocimiento productivo con base en el adquirido anteriormente, es decir, surge la innovación en las empresas (Vega *et al.*, 2018).

El aprovechar el conocimiento externo no solo convierte a la empresa más vanguardista a los cambios que suceden en el mercado, sino que también incrementa la competitividad en la organización. La capacidad de absorción permite a las empresas incluirse en un esquema de gestión de conocimiento óptimo para la organización según Tortoriello (2015).

Conforme Flatten *et al.* (2015), la capacidad de absorción del conocimiento está totalmente relacionada con el talento humano de la organización, los directivos tienen gran influencia en esta capacidad ya que en ellos está la gestión del conocimiento de su empresa; y más allá de la gestión, también tienen en sus responsabilidades el plan de acción (estrategia) a realizar una vez que se genera nuevo conocimiento, es por esto que el empresario (dueño o gerente) tiene un papel determinando dentro de la CDAC.

De acuerdo con Pérez *et al.* (2019) la CDAC fortalece la gestión del conocimiento en las empresas, ya que esta capacidad no sólo les permite a las empresas identificar el conocimiento exterior al alcance de la empresa como área de oportunidad, sino también a llevar a cabo un óptimo aprendizaje del mismo donde la organización sea capaz de implementarlo con el objeto de que la empresa pueda generar nuevo conocimiento el cual incentivará la generación de valor de la empresa. En coincidencia con la teoría, aquellas empresas que sean capaces de desarrollar la CDAC, podrán

establecer un entorno más competitivo ante el mercado mediante sus propuestas de mejora, ya sea en sus procesos productivos, financieros o administrativos, las cuales serán resultado de la última dimensión de la CDAC.

Valencia *et al.* (2016) mencionan que el capital humano es esencial para la absorción de conocimiento en las empresas, aunado a lo que dice Nonaka & Takeuchi (1995), el *capital intangible*, específicamente el talento humano, es el más importante para generar valor y el medio para absorber conocimiento.

Metodología

En relación con los objetivos de la investigación, esta posee un alcance descriptivo comparativo con un análisis de tipo cuantitativo por el tipo de información abstraída por el instrumento de recopilación de datos. La información fue recolectada en un tiempo único, por lo que se denomina “corte transversal”, y al no manipularse ninguna de las variables analizadas la investigación, tiene un diseño no experimental. Dicho instrumento es una encuesta que consta de 16 *items* para medir cada una de las dimensiones de la CDAC y fue aplicado a los gerentes, dueños o puestos semejantes de las empresas encuestadas. La muestra no probabilística y a conveniencia consta de 90 empresas de Bucaramanga, Santander, los cuales son de los dos sectores más importantes del departamento colombiano según la Cámara de Comercio de Bucaramanga (2018). La muestra está dividida por 45 empresas del “sector servicio” y 45 empresas del “sector industrial”, cada uno de los sectores está subdividido por cinco giros diferentes que conforman cada sector. Se encuestaron nueve empresas de cada giro de cada sector para evitar cualquier tipo de sesgo en la recolección de datos.

Los datos obtenidos por el instrumento se analizaron bajo una escala de *Likert* de 1 a 5, donde 5 es el valor máximo correspondiente a la afirmación del *item* determinado y 1 es el valor mínimo correspondiente de la negación del *item* determinado. Anticipado a la aplicación del instrumento se realizó una prueba piloto para validar la confiabilidad del instrumento, posteriormente se hicieron las debidas adecuaciones al mismo para poder llevar a cabo el trabajo de campo.

La operacionalización de las variables es determinada por las dimensiones de la CDAC (Adquisición, Asimilación, Transformación y Explotación) como variables dependientes y como variables independientes o factores de comparación de Media al Sector, Tamaño, Número de Empleados y Antigüedad de las empresas encuestadas, esto queda detallado en la tabla 1.

Tabla 1 Operacionalización de las variables de estudio

<i>Variables independientes o factores</i>					<i>Variable dependiente</i>
<i>Sector</i>		<i>Tamaño</i>	<i>No. Empleados</i>	<i>Antigüedad</i>	<i>Capacidad dinámica de absorción del conocimiento</i>
<i>Servicio</i>	<i>Industrial</i>				
Aseguradora	Mueblería	Micro	<10	<1 año	Adquisición
Financiero	Confección	Pequeña	>10 y <30	>1 año y <5 años	Asimilación
Hotelero	Alimentos	Mediana	>30 y <50	>5 años y <10 años	Transformación
Inmobiliaria	Panadería	Grande	>50 y <100	>10 años y <15 años	Explotación
Salud	Calzado		>100 y <250	>15 años y <20 años	
			>250	>20 años	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 1 especifica detalladamente la operacionalización de cada variable, así como sus dimensiones o características al momento de ser analizadas. Las variables independientes o factores de tamaño y sector de las empresas son los utilizados y propuestos por López *et al.* (2016); Castro *et al.* (2017) y García *et al.* (2019) para medir la perspectiva del empresario, aparte de estos factores se agregan al estudio los años de antigüedad de las organizaciones y el número de empleado de cada una de ellas, esto con la finalidad de lograr captar de una forma más completa la perspectiva del empresario al momento de persuadir en la CDAC. Las dimensiones de la variable dependiente son las mismas determinadas por Zahra & George (2002) en su modelo de CDAC.

El método estadístico con el cual se analizan las variables es mediante un análisis estadístico de medias (ANOVA de un factor), mismo que lleva acabo una comparación de diferentes grupos en una variable con respecto a dos muestras independientes de la “prueba T” con necesariamente dos o más grupos. La sumatoria total de las distribuciones de las observaciones de las distancias al promedio general (varianza) en relación a la variable independiente determinado como factor, corrobora la similitud de medias en los casos de las observaciones de la variable dependiente. La hipótesis

del método estadístico es establecer si existe una similitud de medias en cada uno de los factores que conforman el modelo planteado por las variables independientes (sector, tamaño, antigüedad y número de empleados). En caso de aceptación de la hipótesis, esto quiere decir que la variable dependiente no tiene alteraciones en su comportamiento, por lo cual su varianza no se ve modificada ante la presencia de los factores independientes categóricos. Esto se determina mediante el estadístico “F de Fisher-Snedecor”, el cual establece que al ser menor o igual a 0.05 con un nivel de confianza del 95%, significa el rechazo de la hipótesis de similitud existente en la comparación de medias. En el caso de la presente investigación, se realizan cuatro pruebas de ANOVA de un factor donde se enfrenta cada una de las variables independientes con la variable dependiente (dimensiones CDAC) con la finalidad de determinar la inexistencia de similitud de medias en los promedios poblacionales para cada factor. Antes de aplicar el método estadístico se realizó un promedio ponderado para cada una de las dimensiones obtenido mediante la sumatoria total de cada *item* correspondiente a cada dimensión de la CDAC y dividiéndolo entre la cantidad de “*n*” *items* por dimensión.

Resultados

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación del método estadístico con relación a las variables de estudio, en primera instancia se muestra en la tabla 2 el ANOVA de un factor correspondiente a la variable *Tamaño* con relación a las dimensiones de la CDAC.

Tabla 2. ANOVA de un factor (tamaño)

		<i>Suma cuadrado</i>	<i>gl</i>	<i>Media cuadrática</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
Adquisición	Inter-g	1.564	3	.521	.620	.604
	Intra-g	72.336	86	.841		
	Total	73.900	89			
Asimilación	Inter-g	3.335	3	1.112	1.020	.388
	Intra-g	93.697	86	1.090		
	Total	97.032	89			

SECTOR Y ANTIGÜEDAD COMO FACTORES PERTINENTES EN LA PERSPECTIVA DEL EMPRESARIO

	Inter-g	.356	3	.119	.138	.937
Transformación	Intra-g	74.188	86	.863		
	Total	74.544	89			
	Inter-g	1.612	3	.537	.475	.701
Explotación	Intra-g	97.301	86	1.131		
	Total	98.914	89			

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 2 muestra los resultados encontrados de la comparación de medias en cuanto las dimensiones de la capacidad dinámica de absorción del conocimiento y el factor tamaño, conforme a los resultados de la “prueba de T”, el factor *Tamaño* no es estadísticamente significativo para la percepción del empresario colombiano al momento de analizar la CDAC con un nivel de confianza del 95 por ciento. La tabla 3 muestra los resultados correspondientes al ANOVA de un factor con respecto a la variable independiente sector.

Tabla 3. ANOVA de un factor (Sector)

		<i>Suma cuadrados</i>	<i>gl</i>	<i>Media cuadrática</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
Adquisición	Inter-g.	23.428	9	2.603	4.126	.000
	Intra-g.	50.472	80	.631		
	Total	73.900	89			
Asimilación	Inter-g.	19.600	9	2.178	2.250	.027
	Intra-g.	77.432	80	.968		
	Total	97.032	89			
Transformación	Inter-g.	24.273	9	2.697	4.292	.000
	Intra-g.	50.272	80	.628		
	Total	74.544	89			
Explotación	Inter-g.	27.704	9	3.078	3.458	.001
	Intra-g.	71.210	80	.890		
	Total	98.914	89			

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 3 muestra con un nivel de confianza del 95% que el factor como variable independiente categórica *Sector*, sí presenta diferencia de medias al momento de analizar la comparación de similitud en cuanto a su varianza, el modelo ANOVA con el factor *Sector* indica que es estadísticamente significativo para la percepción del empresario al momento de considerar o analizar la CDAC.

La Tabla 4 corresponde a los resultados del análisis de varianza del factor *Número de Empleados* con relación a las dimensiones de la CDAC.

**Tabla 4. ANOVA de un factor
(número de empleados)**

		<i>Suma cuadrado</i>	<i>gl</i>	<i>Media cuadrática</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
Adquisición	Inter-g.	16.287	5	3.257	4.749	.001
	Intra-g.	57.613	84	.686		
	Total	73.900	89			
Asimilación	Inter-g.	9.715	5	1.943	1.869	.108
	Intra-g.	87.317	84	1.039		
	Total	97.032	89			
Transformación	Inter-g.	9.835	5	1.967	2.553	.034
	Intra-g.	64.710	84	.770		
	Total	74.544	89			
Explotación	Inter-g.	13.440	5	2.688	2.642	.029
	Intra-g.	85.474	84	1.018		
	Total	98.914	89			

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la tabla 4 indican que bajo un nivel de confianza del 95%, el factor *Número de Empleados* no es un factor estadísticamente determinante

para la percepción del empresario al momento de considerar la dimensiones de la CDAC, por lo que existe una similitud de medias en cuanto al comportamiento de las observaciones analizadas.

Por último, la Tabla 5 muestra los resultados correspondientes al análisis de ANOVA de un factor correspondiente a la variable independiente antigüedad de las empresas analizadas con relación a las dimensiones de la CDAC.

Tabla 5. ANOVA de un factor (Antigüedad)

		<i>Suma cuadrado</i>	<i>gl</i>	<i>Media cuadrática</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
	Inter-g.	16.835	5	3.367	4.956	.001
Adquisición	Intra-g.	57.065	84	.679		
	Total	73.900	89			
	Inter-g.	23.623	5	4.725	5.406	.000
Asimilación	Intra-g.	73.409	84	.874		
	Total	97.032	89			
	Inter-g.	17.576	5	3.515	5.183	.000
Transformación	Intra-g.	56.968	84	.678		
	Total	74.544	89			
	Inter-g.	27.717	5	5.543	6.540	.000
Explotación	Intra-g.	71.197	84	.848		
	Total	98.914	89			

Fuente: Elaboración propia.

Conforme a la tabla 5, los resultados indican con un nivel de confianza del 95% que el factor *Antigüedad de las Empresas*, sí es un factor determinante para los empresarios al momento de analizar las dimensiones de la CDAC, lo que indica que no existe una similitud de medias en las distribuciones de las observaciones bajo el análisis de su varianza.

Conclusiones

La capacidad dinámica de absorción del conocimiento de las empresas colombianas es una variable poco estudiada, es por eso que es importante analizar con detalle cada aspecto determinante de la misma. Los resultados encontrados con relación a los objetivos de la investigación indican que con un nivel de confianza del 95%, que dos factores de los cuatro analizados tienden a ser determinantes para la perspectiva del empresario al momento de considerar la gestión del conocimiento dentro de su organización.

Partiendo de la teoría, los factores que son determinantes al momento de considerar la capacidad dinámica de las empresas para absorber el conocimiento externo es el sector al cual pertenecer, esto independientemente al giro en específico al cual se dediquen; y el factor de los años que tiene la empresa en el mercado activo en dicho sector. Estos dos factores son estadísticamente significativos al momento de analizar la gestión de conocimiento en las empresas, específicamente en el proceso de absorción de conocimiento externo para implementarlo en sus procesos productivos y generar nuevo conocimiento para su empresa mediante la innovación (Escalante y Balderrama, 2017).

Para el caso de los factores *Tamaño y Número de Empleados*, no se presenta alteración en la media promedio al momento de compararla mediante el análisis de varianza, lo cual indica que se acepta la hipótesis del modelo ANOVA al existir similitud en las distancias en las distribuciones observadas en el modelo, por lo que al momento de considerar la capacidad dinámica de absorción del conocimiento en las empresas en cuanto a la gestión de conocimiento dentro de la organización, el *Tamaño de la Empresa* y el *Número de Empleados* no son un factor determinante para el empresario, esto deduce que existen otros factores dentro de la perspectiva del empresario colombiano que ayudan considerar las dimensiones de la CDAC en su empresa.

El resultado de la investigación funge de gran utilidad en primera instancia a los empresarios al conocer estadísticamente y con un nivel considerable de confianza aquellos factores que pueden llegar a persuadir su perspectiva en al analizar la capacidad dinámica de absorción del conocimiento, de igual forma el gobierno del departamento santandereano tiene a su disposición las áreas de oportunidad para incentivar mediante programas públicos la gestión del conocimiento en las empresas; y por último la comunidad científica a generar nuevo y productivo conocimiento con fundamento estadístico sobre la perspectiva del empresario ante la capacidad dinámica de absorción de conocimiento. Esto sirve como un constructo sólido de antecedente para el estudio de las empresas colombianas y la gestión de conocimiento de las mismas.

Referencias

- Cajigas, M. (2019). *Propuesta de una Estrategia para Fortalecer la Capacidad Emprendedora en Colombia* [Tesis de doctorado, Universidad de Granada]. Universidad de Granada. <http://hdl.handle.net/10481/55752>
- Cámara de Comercio de Bucaramanga (2018) Producto interno Bruto Santander 2017: Actualidad económica. *Observatorio de Competitividad*. Julio 2018. Número 148. <https://www.camaradirecta.com/temas/documentos%20pdf/informes%20de%20actualidad/2018/PIB%20Santander%202017.pdf>
- Castro, J., Vásquez, M. y Ruiz, M. (2017) Variaciones en la valoración de los propietarios de empresas familiares en relación a los determinantes de la capacidad administrativa. *Memorias del XXI Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas 2017*. ISBN: 978-607-8153-43-5 p. 1847-1862.
- Cohen, W., M. & Levinthal, D., A. (1990). Absorptive Capacity: A New Learning Perspective on Learning and Innovation. *Administrative Science Quarterly*, 35(1), 128-152. <https://doi.org/10.2307/2393553>
- Escalante, J. C. C., & Balderrama, J. I. L. (2017). Capacidad de absorción y competitividad en el cultivo de camarón del municipio de Ahome, Sinaloa. *Estudios Sociales. Revista de alimentación contemporánea y desarrollo regional*, 27(50). <https://datos.ciad.mx/estudiosociales/index.php/es/article/view/475/482>
- Flatten, T., Adams, D. & Brettel, M. (2015). Fostering absorptive capacity through leadership: A cross-cultural analysis. *Journal of World Business*, 50, 519-534. <https://doi.org/10.1016/j.jwb.2014.08.010>
- Flor, ML, Cooper, S. & Oltra, MJ (2018). Search for external knowledge, absorption capacity and radical innovation in high-tech companies. *European Management Journal*, 36 (2), 183-194.
- García, V M., Meza, L. C., y Pedraza, F. (2018). Desarrollo de la capacidad dinámica de absorción de conocimiento entre empresas familiares y no familiares de Bucaramanga. *Colombia. Revista Le Bret*, 10, 89-109 <https://doi.org/10.15332/rl.v0i10.2199>
- García, V., López-Parra, M., Meza-Ariza, L., Bautista, F. (2019) Variación de la perspectiva empresarial colombiana en relación a las dimensiones de la capacidad dinámica de absorción del conocimiento. *The Institute of Business and Finance Research*. 12, (2). ISSN 1941-9589.
- García, V., Ruiz, M., López-Parra, M. y Placencia, I. (2019) *Diversidad y ubicuidad como determinantes de la complejidad económica de los municipios de Sonora*. Emprendimiento e innovación empresarial. HESS S.A. DE C.V. Tomo 3, 585 – 624. ISBN: 978-607-9011-76-5.

- López, M., Ruiz, M. y Meza, E. (2016). Variación en la percepción de los empresarios sobre la sucesión según el tamaño y giro de la empresa familiar. *Ciencias Administrativas, Teoría y Praxis*, 12(2) 267-283
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation. *Oxford university press*. ISBN 0-19-509269-4
- Pérez Hernández, C. C., Moheno Mendoza, J., & Salazar Hernández, B. C. (2019). Análisis estadístico de la capacidad de absorción en México y su influencia en la generación de conocimiento tecnológico. *Innovar*, 29(72), 41-58. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v29n72/0121-5051-inno-29-72-41.pdf>
- Perona, E. (2005). *Ciencias de la complejidad: ¿La economía del siglo 21? Documento de Trabajo No. 22, Vol. 4*. Departamento de Economía. <http://portal.eco.unc.edu.ar/files/DeptoEconomiaFinanzas/SerieDocumdeTrab/DocN%C2%BA22.pdf>
- Sánchez, E. O. P., Jaramillo, I. D. T., & Sánchez, B. Y. H. (2017). Medición de la capacidad de absorción potencial en las empresas innovadoras de Colombia. *Espacios*, 38(26), 28-48.
- Tortoriello, M. (2015). The social underpinnings of absorptive capacity: the moderating effects of structural holes on innovation generation based on external knowledge. *Strategic Management Journal*, 36(4), 586-597. <http://dx.doi.org/10.1002/smj.2228>
- Vega-Jurado, J. y Schmutzler, J. (2017). Determinantes del uso de fuentes externas de conocimiento en los procesos de innovación empresarial: la importancia de la dimensión regional. *Espacios*, 38(19), 23-41.
- Vega-Jurado, J., Polo-Otero, J., Cotes-Torres, M., & Vega-Cárcamo, J. (2018). La base de conocimiento y su impacto en la capacidad de absorción de pymes de baja tecnología. *Cuadernos De Administración*, 30(55), 7 - 35. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao30-55.bcica>
- Zahra, S. & George, G. (2002). Absorptive capacity: A review, reconceptualization, and extension. *Academy of Management Review*, 27(2), 185-203 <http://dx.doi.org/10.5465/amr.2002.6587995>

Capítulo 4

ESG impact on financial corporate performance and portfolio returns: evidence of Australia and Japan

*Margarita Chrissanthi Kazakakou Powaski
Carolina Daza Ordoñez
Laura Jáuregui Sánchez*

Abstract

Environmental, Social and Governance investing has undergone a radical shift; companies and investors have focused on the impact of the disclosure of the practices and policies related to the environment, social responsibility and governance in their operational strategies and investment. The purpose of this paper is to demonstrate the impact that the ESG policies have on public companies stock returns in Australia and Japan. Accounting and market-based measures are used to determine the impact ESG practices have on stock market index returns. The annual data used is of companies from Australia's S&P/ASX Index and Japan's Nikkei 225 Index, covering the period from 2005 to 2019. Fixed effect model regression was used to test the significant relationship between companies' stock returns and ESG score, accounting, and market-based measures. Portfolios were created to analyze the risk/return relationship between companies with and without ESG across countries. The findings indicate mixed results. Australia's non-ESG portfolios outperform the S&P500 and ESG portfolios. Japan's portfolio have positive returns but underperform the benchmark. Low market capitalization portfolios with and without ESG outperform the higher capitalization portfolios.

Keywords: ESG, Fixed-effects Model Regression, Portfolio, Sharpe Ratio, Jensen Alpha

JEL Codes: G11, G15, G19

Resumen

La inversión ambiental, social y de gobernanza ha experimentado un cambio radical; empresas e inversionistas se han centrado en el impacto de la divulgación de las prácticas y políticas relacionadas con el medio ambiente, la responsabilidad social y la gobernanza en sus estrategias operativas e inversiones. El propósito de este documento es demostrar el impacto que las políticas ESG tienen en la rentabilidad de las acciones de las empresas públicas en Australia y Japón. Se utilizan medidas contables y de mercado para determinar el impacto que tienen las prácticas ESG en los rendimientos de los índices bursátiles. Los datos anuales utilizados son de empresas del índice S & P / ASX de Australia y del índice Nikkei 225 de Japón, que cubren el período de 2005 a 2019. Se utilizó la regresión del modelo de efectos fijos para probar la relación significativa entre la rentabilidad de las acciones de las empresas y la puntuación ESG, la contabilidad y medidas basadas en el mercado. Se crearon carteras para analizar la relación riesgo / rentabilidad entre empresas con y sin ESG en todos los países. Los hallazgos indican resultados mixtos. Las carteras no ESG de Australia superan a las carteras S & P500 y ESG. La cartera de Japón tiene rendimientos positivos, pero está por debajo del índice de referencia. Las carteras de baja capitalización de mercado con y sin ESG superan a las carteras de mayor capitalización.

Palabras clave: ESG, Modelo de Efectos Fijos, Portafolio, Sharpe, Jensen Alpha
Código JEL: G11, G15, G19

Introduction

Over the last years, an increasing number of investors search for better long-term financial value rather than shareholder profit maximization as it has been for the last century. Nowadays, investors demand trust, transparency, ethics, respect for the environment and greater social responsibility (Boffo & Patalano, 2020). Hence the incorporation of Environmental, Social, and Governance (ESG) factors in evaluating firm corporate performance, profitability, and returns in the investment decision-making process.

To satisfy the investors' need for information, given the environmental and social risk factors that have arisen over time, various metrics methodologies (qualitative and quantitative) are developed by different firms that provide a company assessment and an ESG disclosure score (Boffo & Patalano, 2020).

ESG refers to the central factors for measuring a company's environmental, social responsibility, and governance impact. The ESG score is a metric composed of three fundamental elements: Environmental Disclosure Score (EDS), Social Disclosure Score (SDS), and Governance Disclosure Score (GDS). The environmental factor is how a company's behavior affects the environment, which entails resources, innovation, and carbon emissions. The social factor is the behavior of a company and its relationship to social issues, which involves the safety of their production and products, satisfaction or exploitation of their workers, and human rights. Finally, the governance factor is how the company operates internally, which entails transparency and anti-corruption, employee and executives' compensation, and the board of directors' composition, among others (MSCI, 2020).

The ESG ecosystem includes organizations for governing principles (World Economic Forum, Principles for Responsible Investment-PRI, OECD and UN), reporting frameworks (SASBI, ISO), rating agencies (Sustainalytics, S&P global, Refinitiv, MSCI), educational resources (Nossa Capital, CFA Institute, GIIN), assurers (KPMG, EY, Deloitte, PwC, Bureau Veritas) and data providers (Thomson Reuters, MSCI, Bloomberg, S&P, FTSE Russell).

The European Federation of Financial Analysts Societies (DVFA & EFFAS, 2009) and the Society of Investment Professionals in Germany (DCFA) published a report that includes the fundamental 30 Key Performance Indicators (KPI) for ESG reporting per sector. Those indicators are raw ESG data that can be benchmarkable per sector.

Data providers intend to supply trustworthy information that measures the company's environmental, social, and governance practices and assign a disclosure score (Escrig-Olmedo *et al.*, 2019). The disclosure score obtained by assigning quantitative and qualitative values to the company's effectiveness and efficiency in sustainability, long-term growth, prosperity, transparency, and governance matters, allows investors to count on an objective comparison parameter for the decision making.

Currently, there is a growing interest and importance in the ESG term; companies and investors are increasingly applying these non-financial factors as part of their analysis process. Firms have realized that having policies related to

environmental, social responsibility, and governance and disclosing them to the public can significantly impact their market value.

Investors have identified material risks and growth opportunities on companies that applied ESG policies. Currently, investment valuation has evolved from a financial to a strategic matter (Standard and Poor's, 2004). Analysis of factors that include social responsibility practices, covering topics regarding environmental, social, and governance matters (ESG), such as climate change, directors' retributions, diversity, inclusion, and tax transparency are of great importance (MSCI, 2018).

According to the (CFA Institute, 2018), companies that apply ESG factors in their practices become more attractive to investors who incorporate these factors into their investment process. Fundamental analysis also improves with the inclusion of ESG factors.

Despite this, the integration of ESG in an overall strategy remains a challenge (Ambec & Lanoie, 2007). Hence, there is a lack of investigation into the impact of the ESG and companies' financial performance.

The objective of the study is twofold. First, determine which market and accounting-based factors affect companies' returns with and without ESG scores for public companies in Australia and Japan based on S&P/ASX and Nikkei 225 samples. Second, determine if the risk-return performance of ESG portfolios from the same countries outperforms portfolios that are not ESG based.

The Responsible Investment Association Australasia (RIAA), the largest network of companies and organizations engaged in ESG investing across Australia and New Zealand, in their 2020 annual report, has 307 members managing \$9 trillion assets globally. RIAA members include "super funds, fund managers, banks, consultants, researchers, brokers, impact investors, property managers, trusts, foundations, faith-based groups, financial advisers and individuals" (RIAA Annual Report 2020 Financial Year, 2020).

MSCI ESG and Bloomberg ESG metrics deliver a broad set of standardized ESG data and simple comparable metrics (MSCI, 2020). Risk exposure involves macro risk factors such as carbon regulation, water-stressed regions, and corruption risk. Carbon regulation risk involves three factors: 1) Each country's annual emissions reduction implied by its stated targets, 2) Contingency of country targets on external support, and 3) The required emissions reduction implied by the country's share of the remaining global carbon budget. Water-stressed regions involve climate change and rising demand for water supply availability. Furthermore, the FMI estimates that the bribery costs in the global economy are as much as 1.5 trillion dollars per year, and accusations of corruption remain increasing in global companies.

**Table 1. MSCI ESG Metrics:
Geographic ESG risk exposure**

	<i>Australia</i>	<i>Japan</i>
Carbon regulation	High Risk	High Risk
Water stressed regions	High Risk	Medium Risk
Corruption	Low Risk	Low Risk

MSCI (2021)

The Japan Sustainable Investment Forum reports that sustainable investment in Japan reached 3.1trillion USD in 2019, representing almost 60%of professionally managed money in Japan. Japanese ESG investments are 38,55% in Bonds, 33.72% in Japanese equity, 21.5% in foreign equity, and 6% in other types of investment (JSIF, 2020).

The structure of the remainder of the study is as follows: section two literature review, section three the data description and methodology, section four the empirical results, and lastly, the conclusions.

Literature review

ESG and firm performance

In the 1980s, organizations and companies started considering environmental, social responsibility, and governance issues in company performance. In 2005 the International Financial Corporation introduced the official term of ESG (UN Global Compact *et al.*, 2005). The term is currently widely accepted in the financial sector in general. Nowadays, academics and practitioners' study to validate the impact of the ESG qualitative factors on the financial performance of companies (Fink, 2020).

In the early years, the social factor was the most relevant parameter taken into consideration. Later, the governance factor was considered together with the social variable for research. After the reshaping of the financial market in 2005, the environmental factor became relevant in academic investigations.

A study carried on by PwC indicates that 74% of the CEOs interviewed assures that they measure and disclose the impact of their companies' total activities, regarding social, environmental, tax, and economic dimension comes into play in their long term success (Nally & Grygler-Siddons, 2014). This measurement and disclosure

generate the ESG index, which includes information that the companies voluntarily decide to disclose. Investors are increasingly relying on making their investment decisions. With the new information needs demanded by investors, at the end of the last century, the first important findings began to emerge in the literature on the importance of disclosing financial and voluntary non-financial information, such as ESG-related information.

(Chow & Wong-Boren, 1987) evidence a significant relationship between the firm's size and the voluntary disclosure of information. In 2002, Standard & Poor's, made a study about transparency disclosure practices of 300 public companies along 30 countries, concluding that the non-financial information disclosed needs attention and improvement processes (Patel & Dallas, 2005). This study also establishes the effects that information disclosure has on the performance of companies, establishing that the lesser the disclosure, the greater the market risk and, therefore, the higher the cost of capital.

Given the asymmetry of information presented by the markets, companies must have an impartial communication protocol that maintains a solid relationship between the company and its investors and shareholders (Tai & Kuo, 2010). The transparency of such information is affected by the structure and composition of its board of directors. By reducing information asymmetry by disclosing financial and social information, companies reduce the cost of capital (Cuadrado-Ballesteros *et al.*, 2016).

(Cochran & Wood, 2014) reviewed the best interest of its long-term shareholders by considering new measures in companies' systems and processes. They noticed that the company reflects control in their responsibilities when implementing these processes, which generate long-term shareholder value. The authors reevaluate the relationship between corporate social responsibility and financial performance. They used as a sample a controlled group of companies in the United States. They deduced a positive relationship between the share price of public companies and the implementation of social responsibility.

(Ullmann, 1985) exhibits a lack of a clear trend in the relationship between market performance and the application of social responsibility policies. The research considers a sample of public companies in the United States. The results indicated that SDS (social disclosure score) was not as significant as other companies' performance variables.

(Pava & Krausz, 1996) disqualifies the Ullmann approach and differs from the reported results. The authors argue that companies have a responsibility beyond normative standards, which shows a clear trend between returns and corporate responsibility.

The traditional view of financial theory changed considerably. Investors have other priorities within their investment portfolio rather than exclusively interested in obtaining a high return level for the risk assumed. This idea supports the authors' results proving that investors are willing to pay a premium for firms that implement socially responsible behavior (Pava & Krausz, 1996).

With the increasing research interest in the impact of firms' social and governance activities, the ESG value drivers were brought together for investment analysis, processes, and decision-making in 2005. The International Finance Corporation (2005) shares the perspective of how ESG factors impact companies' performance. However, there is no definite answer of whether the impact is positive or negative.

(Brammer *et al.*, 2006) cross-sectional regression model analyzed the FTSE 451 companies from 2002 to 2005. Their research supported a negative correlation between social responsibility and equity returns in the UK. The authors proposed for further investigation to examine the different aspects of each of the companies separately.

An analysis made for American companies from 2000 to 2005 concluded that investors acknowledge corporations' efforts in enforcing environmental policies. Also, corporations' benefit from regulatory costs, differentiation, and an increase in market access (Ambec & Lanoie, 2007)

(Chelawat & Trivedi, 2016) explored the relationship in the context of India. The authors conducted a study covering 93 companies from the National Stock Exchange benchmark index from 2008 to 2013. The study focused on the three components of the ESG. The regression model results for the three components of the ESG showed a positive relationship between the financial performance and the ESG policies in the long term. The authors' suggestion to include account-based factors as variables (ROA, RONW, and ROE) is accepted and applied in the regression model of this study.

Following the same methodology for a study on the impact of ESG factors on Malaysian public limited companies' firm performance showed similar results. Account and market-based variables (ROA, ROE, and share price) are used in the regression model. The results indicated no significant relationship between individual and combined factors of ESG and firm performance (Atan *et al.*, 2018).

(Dalal & Thaker, 2019) study the Indian market with ESG policy implementation. The primary outcome is that companies with ESG implementation produce better financial results than others that do not implement corporate social responsibility. The higher the ESG score, the better the results. For the Indian market, there is a positive relationship between ESG levels and firm value, implying that better transparency, accountability, and stakeholder trust are significant in enhancing firm performance.

(Ionescu *et al.*, 2019) study the tourism sector on an international level. The results show a positive relationship between ESG and its market value; investors integrate extra-financial performance in their investment decisions.

Results have been mixed, with various studies finding no significant difference between companies that apply ESG policies and companies that do not apply these standards. There has not been a consistent result on a positive impact of the ESG and companies' share price and performance. We aim to investigate the impact of ESG on market returns for companies in Australia and Japan.

Portfolios based on ESG

For many years the traditional investors did not accept the incorporation of ESG analysis as a criterion for their portfolio selection for fear of failing the doctrine of "Maximizing Shareholder Value" (MVS) (Clarke & Friedman, 2016) (Amir & Serafeim, 2018).

MVS companies in the past applied risk management when they expected financial distress in the future. Nowadays, firms are proactive and apply corporate social responsibility to mitigate risk and lower bankruptcy probabilities (Lin & Dong, 2018).

With the creation of the ESG in 2005, academics had conducted studies with inconclusive results on the relationship between ESG portfolio management and a portfolio's risk/return profile. The portfolio returns vary due to portfolio construction costs and degree of diversification. Opponents of ESG portfolio investment align with Markowitz's portfolio diversification and believe that ESG causes a shift in the efficient frontier and does not provide all available options that an all-inclusive investable universe offers (Le Maux & Le Saout, 2004).

There is a cost associated with upholding ESG values. This cost has two layers: the first is related to the firm and the second to the stock. The first layer indicates that implementing environmentally friendly processes and maintaining social standards (warning disclosures, product recall, etc.) is an explicit high corporate expense. The second layer is the limited investable universe. When sin stocks are removed from the pool of stocks to include in a portfolio, the mean-variance framework will not be optimal, and stocks that might provide higher returns are not included (Fabozzi *et al.*, 2008).

However, there is a shift in people's sentiment in the last decade, and companies are held accountable for financial, environmental, and social aspects (Liagkouras *et al.*, 2020). The Global Sustainable Investment Review (GSIA, 2019) shows continued growth for sustainable and responsible investing in developed economies,

with Japan showing robust growth. Sustainable investing is the inclusion of ESG factors in portfolio selection. Europe, U.S., Canada, Japan, and Australia-New Zealand reached 30.7 trillion USD in investable assets.

Professionally managed assets in Japan were 18% (grew from 3% in 2016) and 63% in Australia. Japan and Australia are the two fastest-growing regions in sustainable investing. In 2018 the total assets under management (AUM) had reached 75 trillion USD. In the US, one of every four dollars is invested by funds that use socially responsible investing (SERAFEIM & Grewal, 2019).

Nowadays, society expects companies to be socially responsible, contribute to ethical behavior, and protect the environment. Companies that fail to do so are punished by investors and consumers (LIAGKOURAS *et al.*, 2020). Although the ESG disclosure is voluntary, companies face increased pressure to divulge their ESG information publicly. The United Nations Principles for Responsible Investment urges companies to apply ESG principles and align investors with society's objectives (UN PRI, 2017).

The world's leading proponent of responsible investment known as PRI understands the investment implications of the ESG factor and supports its international network of investors signatories in incorporating these factors into their investment and ownership decisions. The (UN PRI, 2017); encourages investors to use responsible investment to enhance returns and manage risk. The UN PRI is an NGO with no governmental association. Its mission is to engage with global policymakers to support and implement ESG factors.

According to the Principles for Responsible Investment Report, released in 2006, 60 countries and more than 2,000 members are currently participating. Specifically, for Australia and Japan, Australia has eight investment funds, while Japan has 9.

Even though we see an increase in Socially Responsible Investment (SRI), a meta-analysis of 85 studies does not provide conclusive evidence on the better financial performance of ESG portfolios compared to conventional investments. The main argument is that researchers use data from different sources and rating agencies. Managers face increased costs in applying ESG policies, affecting the bottom line (Revelli & Viviani, 2015).

ESG is not only qualitative information that companies interested in the greater good present. It is information that also allows the firms to benefit economically. One of those benefits is associated with the company's lower cost of capital, better prediction in future financial performance, and lesser impact from systematic risk. Investors who do not consider ESG information mostly follow passive investment strategies and do not have or are unwilling to invest time researching ESG factors by asset classes, sectors, and industries (Amir & Serafeim, 2018).

The ESG disclosure information supplements the financial statements. Investors can perceive a company's expected future financial performance and indicate the reasons behind the difference between the market and the book value (Serafeim & Grewal, 2019).

Investors of large-to small firms are interested in socially responsible companies that disclose ESG for financial reasons. ESG is a strategic financial decision for the larger investment companies since more than 54% of their customer base demand this type of investment. 43% of investors are interested in the development of new investment products that include ESG factors. The decision is primarily ethical for smaller investors that look for changes in companies' behavior (Amir & Serafeim, 2018).

Contrary to the belief that ESG investing causes less returns, others argue for higher returns. A positive correlation exists between corporate sustainability and market value for US non-financial firms (period 1999-2002 (Lo & Sheu, 2007). The increase of operating performance, positive impact on labor productivity, and employee satisfaction for "stakeholder sensitive" companies create better value for shareholders (Flammer, 2015).

(Nagy *et al.*, 2013) optimized portfolios with improved ESG rating while keeping risk, performance, country, industry, and style characteristics similar to conventional benchmarks, such as the MSCI World Index. Their results show that underweighting assets with low ESG ratings also raised portfolio performance during that period. The highest ESG rated assets had more uneven performance than the underweighted ones; they did better in periods of limited risk appetite during this volatile market cycle.

Incorporating the utility function and creating a Decision Support System to obtain the best portfolio from a universe of investment possibilities, an SRI portfolio is created with similar financial risk and return as a conventional one (Calvo *et al.*, 2014). Incorporating ESG policies reduce bankruptcy risk. In case of financial difficulties, ESG companies recover faster than those that do not apply corporate social responsibility, a situation that is intensified when operating in a litigious business environment (Lin & Dong, 2018).

(Starks *et al.*, 2017) argue that investors prefer companies that have higher ESG profiles for long-term horizon investments. Firms are under pressure to obtain higher investment if they consider or improve their ESG profiles. Companies that engage in higher sustainability practices stock returns outperform lower sustainability, attract long-term investors, and obtain higher analyst coverage (Serafeim, Grawall 2019).

Portfolios created using information from 23 years of about 3000 US companies and optimized using six different methods indicated that SRI investors' risk and

returns depend on the optimization technique. Comparing SRI and conventional portfolios assumes a higher risk for SRI investing due to the complexity of ESG values. Nevertheless, an SRI portfolio using the Markowitz and Black-Litterman methodology can produce higher risk-adjusted returns than risk parity methodologies (Oikonomou *et al.*, 2018).

When filtering ESG companies before including them in a portfolio provides better returns. First, list the companies per industry and separate them into groups with higher and lower disclosure scores. The second filter is to choose firms whose returns have significant exposure to ESG. There is evidence of higher returns when using material industry-specific ESG items (Henriksson *et al.*, 2019).

(Kaiser & Schaller, 2019) studied ESG ratings in Europe related to strategies for carbon footprint as a central measure of a portfolio's environmental friendliness. The empirical results demonstrate that low environmental ratings for ESG-momentum portfolios obtain mixed results in risk-adjusted returns across alternative rating components.

(Alessandrini & Jondeau, 2019) compared investment portfolio performance based on the before and after implementation of ESG policies. The finding suggests that companies that implement ESG standards improve their returns without deteriorating risk-return performances. Return improvement ranges from 20% for developed countries and up to 40% for emerging.

(Pedersen *et al.*, 2020) investigated the performances of three types of portfolios composed of companies all over the world. The first portfolio does not consider ESG, the second one with optional inclusion ESG, and the third one with a preference of ESG companies. The inclusion of ESG as a factor for portfolio selection offers an increased Sharpe ratio. The results indicate that investors tend to have a higher preference for companies with ESG in their portfolios.

(Razmpa & Kosowski, 2020) conclude that investors can achieve both objectives - risk and performance while integrating ESG. Nevertheless, the country and industry sectors influence the outcome.

Academics differ on incorporating environmental, social, and governance (ESG) considerations into their investment process. Results are mixed concerning the performance of the portfolio when integrating ESG into investment strategies. There are different ESG investing styles. One style is to filter and avoid sin stocks and industries. Others use the best-in-class approach, and others integrate the ESG in their fundamental analysis (Serafeim & Grewal, 2019).

This study evaluates and compares the risk and returns of ESG with non-ESG portfolios. The companies that form the portfolios are from the Australian ASX and Japan's Nikkei Index.

Methodology

The methodology for this study has two parts. The first part is related to the creation of regression models in order to find the relationship between market returns and accounting-based factors (ROA, ROE, P/E ratio, P/B ratio, Book Value), the market-based factor (WACC) and ESG of companies with and without ESG for each country (Australia and Japan).

The ESG score is a measurement that does not pretend to suggest decision making but to publish a performance benchmark of companies that have global standards. However, it is known by the market that companies with a high ESG score tend to have low exposure to systematic risk, lower volatility in their earnings, and lower capital costs (Wright *et al.*, 2010). For this study, we use the Bloomberg platform as a source of information.

The second part is creating portfolios and comparing their risk-return performance using ESG, level of ESG disclosure score, market capitalization, and weight as a differentiator.

Regression model based on ESG

Data

The annual data of the companies from Australia's S&P/ASX Index and Japan's Nikkei 225 Index, the covering period considered for the companies depends on the availability of data, from 2005 to 2019 and dividing them into two data panels: companies with and without ESG for each country.

Table 2. Summary of the companies listed for each countries' Data Panel

	<i>With ESG</i>	<i>Without ESG</i>
S&P/ASX	81	101
Nikkei 225	63	162

Estimation Model

According to (Hanck *et al.*, 2018), regression using panel data may mitigate omitted variable bias when there is no complete information on variables correlated with the regression model. Therefore, the estimation of the model will be by adding fixed-effects regressions using entity fixed effects.

Panel data is longitudinal data that measures ESG and accounting information for several companies from Australia and Japan. The development of the panel data regression model is based on a fixed-effects regression model. In order to test the hypothesis, this study uses panel regression. The model of this study is the following:

$$Y_{it} = \beta_1 X_{it} + \alpha_i + u_{it}, \quad i = 1, \dots, n, t = 1, \dots, T, \quad (\text{Eq. 1})$$

We assume the following:

1. u_i : is the error term and has conditional mean zero, that is, $E(X_{i1}, X_{i2}, \dots, X_{iT})$.
2. $(X_{i1}, X_{i2}, \dots, X_{iT}, u_{i1}, \dots, u_{iT})$, $i = 1, \dots, n$ are i.i.d draws from their joint distribution.
3. Large outliers are unlikely; therefore, they have nonzero finite fourth moments.
4. There is no perfect multicollinearity.

When there are multiple regressions, X_{it} is replaced by $X_{1,it}, X_{2,it}, \dots, X_{i,t}$.

The empirical study uses the Fixed Effects Regression Assumptions and Standard Errors for Fixed Effects Regression to help adjust the heteroskedasticity and autocorrelation consistent (HAC) standard errors. Therefore, Clustered Standard errors allow for heteroskedasticity and autocorrelated errors within an entity but not correlation across entities (Hanck *et al.*, 2018).

This study aims to model the relationship between returns and accounting and market-based factors to prove any significance in the returns of companies when applying ESG and compare the significance in the returns of companies without ESG.

The fixed-effect model regression allows us to analyze the impact of variables that vary over time; each company has its characteristics that may influence the predictor variable. The model removes the effect of the time-invariant characteristics, and by consequence, we can get the net effect of the predictors. We use a data panel for our regression model to observe different entities' behavior across time. The data panel analysis allows us to control variables that are not observable, like business practices across companies. The objective of using this methodology is to reduce omitted variable bias.

Fixed effect model regression

The empirical study for the fixed effect model regression includes two regression models: companies with ESG for Australia and Japan; and companies without ESG for Australia and Japan.

Measurements of variables

In this study, the measurements of variables used are accounting-based and market-based factors as indicators of financial performance for each public company selected.

Independent Variable: The yearly stock return of the companies covering the data panel for Australia and Japan.

Dependent Variables: The dependent variables consist of the yearly information of ESG, WACC, ROA, ROE, P/E ratio, P/B ratio, and book value.

According to (Malik & Handono, 2019), investors use financial indicators that can be either accounting or market-based for their investment decisions. For this study, the accounting-based measurements are:

Return on Assets (ROA) is the net income after tax divided by the total assets' end of the year. Companies are concerned about the efficiency of the assets utilization in the effort to improve financial performance. It is also recognized to measure new investments' profit contribution (Fridson & Alvarez, 2011). The formula of ROA is the following:

$$ROA = \left(\frac{\text{Net Income after taxes}}{\text{Total Assets}} \right) \times 100 \quad (\text{Eq. 2})$$

Return on Equity (ROE) is a measure of how effectively management uses assets to create profits. Companies are concerned about how well they are on their financial performance. ROE is considered the return on net assets (Fridson & Alvarez, 2011). The formula of ROE is the following:

$$ROE = \left(\frac{\text{Net Income Available for Common Shareholders}}{\text{Average Total Common Equity}} \right) \times 100 \quad (\text{Eq.3})$$

The Price-to-Earnings ratio (P/E ratio) is the ratio for valuing a company that measures its current share price relative to its per-share earnings. This measurement is a company's real value in shares (Fridson & Alvarez, 2011). The formula of the P/E ratio is the following:

$$P/E \text{ Ratio} = \frac{\text{Current Share Price}}{\text{Earnings per Share}} \quad (\text{Eq.4})$$

The Price-to-Book ratio (P/B ratio) compares a firm's market capitalization to its book value. It measures the market's valuation of a company compared to its book value (Fridson & Alvarez, 2011). The formula of the P/B ratio is the following:

$$P/B \text{ Ratio} = \frac{\text{Market Price per Share}}{\text{Book Value Per Share}} \quad (\text{Eq.5})$$

Book Value is the difference between a company's total assets and total liabilities. Book Value indicates the total value of a company's assets that a shareholder would receive if liquidated (Fridson & Alvarez, 2011). The formula of Book Value is the following:

$$\text{Book Value} = \frac{(\text{Total Common Share holders Equity} - \text{Preferred Stock})}{\text{Number of Outstanding Common Shares}} \quad (\text{Eq.6})$$

Moreover, the market-based measurement is WACC. The weighted average cost of capital (WACC) calculates a firm's capital cost, including common stocks, preferred stocks, bonds, and long-term debt (Fridson & Alvarez, 2011). The formula for WACC is the following:

$$WACC = [KD \times (TD \div V)] + [KP \times (P \div V)] + [KE \times (E \div V)] \quad (\text{Eq.7})$$

where:

KD = Cost of debt,

TD = Total Debt,

V = Total Debt + Preferred Equity + Equity Capital,

KP = Cost of preferred equity,
 P = Preferred equity,
 KE = Cost of equity and,
 E = Equity Capital

Finally, for the ESG factors, we used the Bloomberg database's ESG ratings only, including the ESG Disclosure3 Score, Environmental Disclosure Score, Social Disclosure Score, and Governance Disclosure Score. Bloomberg database rates the ESG Disclosure Score, summarizing the company level of disclosure on each factor. For the regression, the ESG Disclosure Score is normalized to the range of 0.1 to 100. Statistical normalization is used to transform a variable's distribution to make comparisons for sets of elements (in this case, the independent variable) and eliminate the effects of influences.

Selection Criteria

ESG and firm performance data are from the Bloomberg database. Bloomberg reports detailed yearly ESG data. For collecting the data, Bloomberg's function was "EQS," which helped us filter the companies with and without ESG data from Australia's S&P/ASX Index and Japan's Nikkei 225 Index. Once having the list of companies per country, the information was filtered depending on when the companies started to have ESG information. Both Australia and Japan's information are from 2005 to 2019. All annual data is based on the ESG reported date.

Weighting Scheme

The weighting scheme is an outcome of an optimization process. The optimized weighting relies on factor exposures for all securities and is the best combination to represent investor objectives. The optimization objective is to maximize the alpha score under various optimization constraints. The weighting scheme is the following:

$$\alpha (i) = 0.34 * F_1(i) + 0.355 * F_2(i) + 0.305 * F_3(i) \quad (\text{Eq.8})$$

Where:

$F_1(i)$ = Environmental Factor,

$F_2(i)$ = Social Factor and,
 $F_3(i)$ = Governance Factor.

Portfolio formation and evaluation criteria

Our portfolio analysis compares the risk-return relationship between portfolios that include companies that present their ESG information and others that omit them. The portfolios are evaluated and compared using fixed weight and market weight. Portfolio results are compared on performance and risk. The period of portfolio study is 2010-2019 with quarterly rebalances. Performance is evaluated based on accumulated returns, Sharpe ratio, Treynor ratio, and Jensen's alpha. The risk is evaluated based on standard deviation, beta, and VaR.

Table 3. Summary of the companies listed for each country's portfolio

	<i>With ESG</i>	<i>Without ESG</i>
S&P/ASX	81	123
Nikkei 225	63	146

The performance of each portfolio is compared with a benchmark (conventional) or with risk-adjusted returns. The latter use the Sharpe ratio, Treynor ratio, and Jensen's alpha. The Sharpe ratio considers both systematic risk and unsystematic risk (standard deviation) and measures the excess returns per unit of risk (Sullivan, 2006).

The formula of Sharpe ratio:

$$\text{Sharpe ratio} = \frac{\bar{r}_p - r_f}{\sigma_p} \quad (\text{Eq. 9})$$

\bar{r}_p = Expected return of the portfolio or investment

r_f = Risk-free rate

σ_p = Standard deviation of portfolio returns

The Treynor ratio calculates the excess return per unit of systematic risk (beta) (Scholz & Wilkens, 2005). Both ratios are used for comparison purposes in portfolio evaluation. Higher ratios indicate higher returns for a unit of risk.

The formula of Treynor ratio:

$$T = \frac{r_p - r_f}{\beta_p} \quad (\text{Eq. 10})$$

T = Treynor Ratio

r_p = Portfolio's return

r_f = Risk-free rate

β_p = beta of the portfolio

Jensen's alpha compares the portfolio performance to a benchmark, quantifies the difference (alpha). A positive alpha indicates that the portfolio outperforms the benchmark, and a negative that underperforms the benchmark. The alpha can be positive, negative, or zero (Scholz & Wilkens, 2005)

The formula of Jensen's alpha:

$$\text{Jensen's } \alpha = R_p - [R_f + (R_m - R_f) * \beta_{p,m}] \quad (\text{Eq. 11})$$

R_p = return of the portfolio

R_f = Risk-free rate

R_m = return of the market

$\beta_{p,m}$ = sensitivity of the portfolio returns vs. market returns

Value at Risk (VaR) measures and quantifies in monetary units a loss that a portfolio can incur during a period with a certain confidence level. The versatility of VaR stems from the use of monetary units, the different holding periods of analysis, and probability distributions (Jorion 2002)

Formula VaR:

$$VAR = [r_p - (z * \sigma_p)]V_p \quad (\text{Eq. 12})$$

Note: Daily is typically assumed to be 0.

1. A portfolio expected return (r_p), (ie. higher = lower VAR).
2. A portfolio standard deviation (σ_p), (i.e. more correlated returns = higher VAR).
3. A probability level (z)

Standard deviation measures the volatility of a portfolio; it is the deviation from the mean returns. The standard deviation indicates how consistent the portfolio returns have been historically. The higher the standard deviation, the higher the risk of the portfolio.

Formula Standard deviation:

$$s = \sqrt{\frac{\sum(X-\bar{x})^2}{n-1}} \quad (\text{Eq. 13})$$

X = The value in the data distribution

\bar{x} = The sample mean

n = Total number of observations

The portfolio beta measures the systematic risk of an investment. For a portfolio, it is the weighted average of all individual stocks included in the portfolio. A portfolio beta less than 1 indicates a lower systematic risk than the benchmark.

Formula beta:

$$\beta_p = \frac{\text{Cov}(r_p, r_b)}{\text{Var}(r_b)} \quad (\text{Eq. 12})$$

This study compares the risk and returns of portfolios in three phases:

Phase I: Compare portfolio performance ALL ESG vs. ALL non ESG.

Phase II: Compare portfolio performance between portfolios with ESG vs. non ESG using different market capitalization percentiles (0.25, 0.50, 0.75). We name the 0.25 percentile Low 25% the 0.75 percentile High 25%. The 0.50 is separated in the Low 50% and High 50%.

Phase III: Compare portfolio performance between companies that report ESG only using different ESG percentiles (0.25, 0.50, 0.75). We name the 0.25 percentile Low 25% the 0.75 percentile High 25%. The 0.50 is separated in the Low 50% and High 50%.

This study aims to prove that portfolios that include ESG disclosing companies outperform the benchmark and the non-ESG companies in returns and have a lower risk.

Results

We used a fixed effect regression model for these data panel study tests to identify any significant change in returns when applying ESG. We used the independent and dependent variables to confirm a significant change to achieve proper findings, following the methodology. A regression was run for the two countries separately with and without ESG.

The fixed regression model confirms a significant change in the study countries when the ESG policies are applied. A brief explanation is made according to the regression models' results to assess ESG performance's impact on the market. Additionally, the results show factors that investors consider in their investment strategies. It must be noted that the factors and their significance change depending on the country and if the companies have ESG policies.

Regression results per country

Each country consists of two fixed effect regressions: the significant cumulative results for each year of the period established for companies with and without ESG and the significant results for the entire period for companies with and without ESG for each country.

The tables shown in the Appendix allow us to observe the change in the factors' significance when adding one more year to our data sample. We can observe the impact of ESG on market returns. The ESG is significant for Japan for only one year due to market adjustments. For Australia, the ESG impacts companies' returns for more than one period; this corresponds to ESG Momentum. The table allows us to observe how ESG policies and the scores' changes are drivers for returns.

Concerning the tables contemplating the entire period for companies with ESG and without ESG for each country, we can observe which factors to consider when creating investing strategies. When comparing the companies that include ESG, we can observe that investors consider more factors when investing in these companies. Investors that consider investing in companies with ESG seek risk management factors to mitigate exposure and naturally bid up a company's price that gives them a better return on their investment.

Australia

We run annual regressions of yearly observations to test the significance of the variables corresponding to market returns of companies in Australia's s&P/ASX from 2005 to 2019. Each column is cumulative in data considering the years before the observed year. The model shows the influence of ESG factors on the market value of Australian companies.

The ESG factor coefficient is statistically significant more than once in the observed range of time; its confidence level varies from 90% to 99%. The significance of coefficients in different years corresponds to ESG momentum, the implementation of ESG policies, and the scores' changes as drivers for the returns. ESG momentum is overweight stocks with improving ESG ratings.

The ESG momentum premise is that future stock performance is linked to the company's ESG quality and a reduction in potential future liabilities, which eventually will be discounted by the market. The ESG policies influenced how equity markets priced stocks for more than one period; the market reacted to a change in rating in the short term. The ESG factor has negative results since it depends on the year we observe if its relationship with the market return is negative.

When observing the cumulative of all the observed data in 2019 in table 4 for firms with ESG, the ESG, EDS, GDS, P/E ratio, and book value are statistically significant. Furthermore, in table 5 for firms without ESG, the WACC and P/B ratio are statistically significant.

Table 4. Summary of factors influencing returns of firms in Australia with ESG

<i>Year</i>	<i>Estimate</i>	<i>Standard Error</i>	<i>T Value</i>	<i>P value</i>
ESG	-3.4507e-02	1.5412e-02	-2.2389	0.0253557 *
ENV	1.6887e-02	7.4296e-03	2.2729	0.0232217 *
SOCIAL	3.8185e-03	4.5893e-03	0.8320	0.4055577
GOV	1.5082e-02	4.4363e-03	3.3997	0.0006982 ***
WACC	-1.4621e-04	5.5765e-04	-0.2622	0.7932158
PER	4.9452e-05	1.4581e-05	3.3916	0.0007191 ***

ROA	6.1657e-03	6.9417e-03	0.8882	0.3746168
ROE	-1.7183e-03	4.0053e-03	-0.4290	0.6679970
PX2B	1.9306e-03	1.3602e-03	1.4193	0.1560805
BV	-6.6389e-03	2.1752e-03	-3.0521	0.0023261 **

Note: Significance codes: 0 '***' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1

Table 5. Summary of factors influencing returns of firms in Australia without ESG

<i>Year</i>	<i>Estimate</i>	<i>Standard Error</i>	<i>T Value</i>	<i>P value</i>
WACC	1.2021e-03	3.2061e-04	3.7494	0.000188 ***
PER	-5.6711e-06	8.4801e-06	-0.6687	0.503819
ROA	-3.4506e-04	1.0606e-04	-3.2536	0.00118 **
ROE	1.7721e-04	6.3863e-05	2.7749	0.005631 **
PX2B	-6.6358e-04	2.1272e-04	-3.1196	0.001866 **
BV	-9.9251e-04	4.2124e-04	-2.3561	0.018669 *

Note: Significance codes: 0 '***' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1

Table 4 summarizes the descriptive statistics of the main variables influencing market performance for Australian companies with ESG disclosure scores. The figure incorporates the significance of factors for all the observed data from 2005 to 2019. The table reports the estimate, standard error, t-value, p-value, and significance level. Significant estimates use the t-statistic and the p-value; the p-value must be lower than 0.05, and our t-statistic absolute value must be higher than 1.96.

The ESG has a negative coefficient that is statistically significant by a 95% confidence level. The standard error shows that the estimated coefficient can differ 0.015412 from the actual value. The environmental factor indicates a significant positive relationship at a 0.05 level. The governance factor shows a significant positive relationship by a 99% confidence level. The P/E ratio has a positive correlation with the returns by a 99% significance level. Moreover, the book value coefficient indicates a significant negative relationship at a 0.01 level.

Considering companies with ESG, investors in Australia are interested in ESG policies and the efficiency in company management.

Table 5 summarizes the descriptive statistics of the main factors influencing Australian companies' market performance without ESG. The figure shows the cumulative significance of the factors influencing firms' returns for 2005 to 2019. We must note that investors who consider companies without ESG in their portfolio find the WACC as a positive coefficient (statistically significant at 99% confidence level) and the P/B ratio as a negative coefficient (statistically significant at 98% confidence level). The connection between the WACC and the P/B ratio is the risk associated with the investment. Investors who consider companies without ESG moved from a compliance mindset to a risk mitigation approach. When analyzing the confidence interval, the ROE is in the 98% interval. The ROE is observing how efficiently management is using a company investment to create profits.

The ROA has a negative coefficient that is statistically significant by a 98% confidence level. The book value coefficient indicates a significant negative relation at a 0.05 level. The coefficients of ROA and book value are significant. We can tell how much the factors contribute to predicting the variation in the dependent variable and how they are negatively correlated. The P/B ratio was statistically significant, with a 98% confidence level, negatively correlated with the market return meaning that investors do not tend to mitigate risk in their portfolios.

Japan

Table A2 from the Appendix shows the relationship of 7 variables that affect companies' returns with ESG in Japan. The seven variables reflect firm-level characteristics and are observed yearly from 2005 to 2019; 2005 will not be considered since there is no significance. We can measure variables observed for several entities across time with the panel data and observe significance in our dependent variable called returns. Each column is cumulative in data considering the years before the observed year.

In 2007, the ESG coefficient was statistically significant, with a confidence level of 99%. As the coefficient is different from zero, there is a genuine and significant relationship between ESG policies and market performance. ESG has a negative relationship with the market performance of firms in Japan. The ESG was not significant instantly when the policies implementation; this is consistent since ESG policies' implementation does not impact the short-term. The ESG coefficient is significant once it has to do with the financial market adjustment process.

In table 6 the statistically significant variables for all the cumulative data can be seen in 2019 for firms in Japan with ESG are the P/E ratio, ROA, P/B ratio, and the book value. Furthermore, in Table 7 the statistically significant variables for firms without ESG are the WACC, P/E ratio and book value.

Table 6. Summary of factors influencing returns of firms in Japan with ESG

<i>Year</i>	<i>Estimate</i>	<i>Standard Error</i>	<i>T Value</i>	<i>P value</i>
ESG	-1.7895e-03	2.7351e-02	-0.0654	0.9478483
ENV	4.0180e-04	1.7019e-02	0.0236	0.9811701
SOCIAL	6.2711e-04	6.8248e-03	0.0919	0.9268091
GOV	3.0456e-03	6.8750e-03	0.4430	0.6578779
WACC	2.7368e-04	4.3932e-04	0.6229	0.5334820
PER	-5.3336e-06	3.2822e-07	-16.2505	<2.2e-16 ***
ROA	-1.5505e-02	4.6075e-03	-3.3652	0.0007984 ***
ROE	-1.7568e-05	1.5914e-03	-0.0110	0.9911945
PX2B	3.31e-02	1.9131e-02	1.7314	0.0837378 .
BV	-6.3385e-03	1.4724e-03	-4.3050	1.859e-05 ***

Note: Significance codes: 0 '***' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 '.' 1

Table 7. Summary of factors influencing returns of firms in Japan without ESG

<i>Year</i>	<i>Estimate</i>	<i>Standard Error</i>	<i>T Value</i>	<i>P value</i>
WACC	-5.4176e-04	9.3994e-05	-5.7637	9.485e-09 ***
PER	-1.2020e-06	5.3642e-07	-2.2408	0.025144 *
ROA	7.2759e-05	7.8275e-05	0.9295	0.352727

ESG IMPACT ON FINANCIAL CORPORATE PERFORMANCE AND PORTFOLIO RETURNS

ROE	-1.7931e-05	1.9790e-05	-0.9061	0.365006
PX2B	-1.6991e-05	6.1915e-05	-0.2744	0.783792
BV	1.7044e-04	6.1514e-05	2.7707	0.005644 **

Note: Significance codes: 0 '****' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1

Table 6 incorporates descriptive statistics of the main factors influencing Japanese companies' market performance with ESG. The figure shows the cumulative significance of the factors influencing firms' returns with ESG in Japan from 2005 to 2019.

The results demonstrate that the P/E ratio, ROA, and book value are statistically significant with a 99% confidence level and the P/B ratio with a 90% significance level.

Another indicator that we must consider is the standard deviation, which measures the estimated coefficient's average coefficient from its actual value. Therefore, the lower the standard deviation, the better.

The P/E ratio, ROA, and book value have a negative relationship with the market return, which implies how much the factors contribute to predicting the variation in the dependent variable, and it has to do with the fact that these coefficients referred to the efficiency of asset management to generate income.

The p/b ratio has a positive relationship with market returns. This indicator is used to compare the business net assets available about its stock's sales price; an investor who considers this factor for their investment decisions seeks to observe risk.

Table 7 incorporates descriptive statistics of the main factors influencing Japanese companies' market performance without esg. The figure shows the cumulative significance of the factors influencing firms' returns for 2005 to 2019.

The results demonstrate that the wacc has a negative relationship, with a 99% confidence level with the market return, which implies that investors who consider companies with eds in their portfolios tend to mitigate risk. As well, the p/e ratio coefficient indicates a significant negative relation at a 0.05 level.

The book value is statistically significant, with a 98% confidence level. The book value indicates the value of the shareholders' equity according to the financial statements; it determines the company's real value. This indicator represents the total amount a company would be worth if it liquidated all its assets and paid all its liabilities. Therefore, the positive relationship between book value and market returns makes sense. The book value does not always include the full impact of claims on assets and the cost of selling them. Also, it does not consider the fact that market value continually changes in the marketplace.

Portfolio results per country

The performance of the portfolios is compared to the S&P benchmark in the three evaluation phases. Fixed and value-weighted portfolios are created for each phase, using market capitalization and ESG disclosure scores as filters. The results are for the period 2010-2019. The benchmark used is the S&P 500, and the currency is USD. In Table 8, we can see the S&P risk-return performance for 2010-2019.

Table 8. S&P Benchmark results

<i>Total Return</i> %	<i>Mean annualized return</i> %	<i>Sharpe ratio</i>	<i>Standard deviation</i>	<i>VaR</i>
209.90	20.97	0.97	14.36	-1.44

Portfolio's Phase 1:

In the first phase, we compare portfolio risk-return performance and filter using the esg disclosure scores. In order to avoid the financial crisis of 2007-2009, we further filtered the data used in the regression analysis to include only companies that disclosed esg scores after 2010 (Table 9). The value-weighted portfolios apply a higher weight on larger market capitalization companies. A total of eight portfolios (four per country) are analyzed.

Table 9. Data filtering for Phase 1 portfolios

	<i>Companies with ESG</i>	<i>Companies without ESG</i>
S&P/ASX from 2005	81	101
S&P/ASX from 2010	59	79
Nikkei 225 from 2005	63	163
Nikkei 225 from 2010	60	155

Tables 10 and 11 show the best and worst-performing portfolios per country of portfolios, ALL esg vs. ALL non-esg. Although there are differences between the risk-return results of the two countries, we see that the best return results are from the value-weighted of ALL non-esg portfolios and the worst from the value-weighted esg portfolios. Similar results are for the Sharpe ratio, Treynor ratio, and Jensen's alpha.

In Australia, both ALL non-esg portfolios outperform both the benchmark and ALL esg portfolios. Australia's best return performance portfolio (value-weighted ALL non-esg) outperforms the worst return performance (All esg value-weighted) by almost 20% annually over the period 2010-2019. The ALL non-esg portfolio has a higher Sharpe ratio than the benchmark and all other fixed and value-weighted portfolios. Comparing the Treynor ratio of the four Australian portfolios indicated that this portfolio has the highest excess return per unit of systematic risk.

None of the Japanese portfolios outperformed the benchmark. The best performance portfolio outperforms by 2% annually the worst return performing. Its Sharpe ratio is lower than the benchmark's and lower than three out of four of Australia's portfolios. Nevertheless, the Treynor ratio outperforms all seven portfolios.

Both countries' ALL non-ESG portfolios outperform the ALL ESG portfolios. However, irrelevant of the portfolio type, they all had a positive alpha and overperformed the predicted returns.

Table 10. Best ALL ESG vs. ALL non-ESG portfolio returns results

<i>Country</i>	<i>ESG</i>	<i>Weight</i>	<i>Total Return %</i>	<i>Mean annualized return %</i>	<i>Sharpe ratio</i>	<i>Treynor</i>	<i>Jensen Alpha</i>
AUS	No	Value	421.2237	34.0573	0.9957	0.6418	17.7640
JPN	No	Value	131.2306	16.6006	0.6039	2.0795	10.2603

Table 11. Worst ALL ESG vs. ALL non-ESG portfolio returns results

<i>Country</i>	<i>ESG</i>	<i>Weight</i>	<i>Total Return %</i>	<i>Mean annualized return %</i>	<i>Sharpe ratio</i>	<i>Treynor</i>	<i>Jensen Alpha</i>
AUS	Yes	Value	100.3066	14.2327	0.4957	0.2580	4.2965
JPN	Yes	Value	74.3793	12.0106	0.3999	0.9439	6.6792

Tables 12 and 13 show the lowest and highest risk portfolios. All eight portfolios compared had a higher standard deviation and VaR than the benchmark.

The portfolio with the highest return has the highest standard deviation for Australia, whereas Japan is precisely the opposite. The highest return portfolio had the lowest standard deviation, lowest VaR, and beta. The Japanese portfolio betas are positive but and very low compared to the Australian.

The lowest risk portfolio for Australia is the non-ESG fixed weighted non ESG. For both countries, the ALL non-ESG portfolios have the lesser risk with the highest returns.

Table 12. Best ALL ESG vs. ALL non-ESG portfolio risk results

<i>Country</i>	<i>ESG</i>	<i>Weight</i>	<i>Standard deviation</i>	<i>VAR 95%</i>	<i>Beta</i>
AUS	No	Fixed	18.4225	-1.8158	0.3469
JPN	No	Value	18.2144	-1.7386	0.0529

Table 13. Worst ALL ESG vs. ALL non-ESG portfolio risk results

<i>Country</i>	<i>ESG</i>	<i>Weight</i>	<i>Standard deviation</i>	<i>VAR 95%</i>	<i>Beta</i>
AUS	No	Value	22.8060	-2.2476	0.3538
JPN	Yes	Fixed	20.0641	-1.9310	0.0928

Portfolio Phase 2:

In the second phase, we continue to compare ALL ESG vs. ALL non-ESG portfolios at different percentiles. The value-weighted portfolios apply a higher weight on larger market capitalization companies. A total of 32 portfolios are analyzed (16 per country). Table 14 shows the number of companies in each portfolio.

The portfolios comparison is as follows:

- ESG Low 25% vs non-ESG Low 25% market capitalization
- ESG High 25% vs non-ESG High 25% market capitalization
- ESG Low 50%% vs non-ESG Low 50% market capitalization

Table 14. Data filtering for Phase 2 portfolios- Constituents reporting ESG as of 2010 filtered by Market Capitalization

	<i>Australia S&P/ASX</i>			<i>Japan Nikkei 225</i>		
Index	<i>Market cap.</i>	<i>With ESG</i>	<i>Without ESG</i>	<i>Market cap.</i>	<i>With ESG</i>	<i>Without ESG</i>
Index		59	79		60	155
LMCAP 25%	≤ 1,036.92	15	20	≤ 4,566.04	15	39
HMCAP 25%	≥ 7,083.53	15	17	≥ 20,293.40	15	39
LMCAP 50%	≤ 2,564.15	30	40	≤ 9,010.25	30	78
HMCAP 50%	> 2,564.15	29	39	> 9,010.25	30	77

Note: Market capitalization is in millions of USD

The best performing Australian portfolios consistently outperform the benchmark, precisely the opposite of Japan's, where none of the portfolios outperform the benchmark. Australia's best return performance portfolio outperforms the worst return performance between 12% and 20% annually over 2010-2019. The difference is not as high for Japan, where the best return performance portfolio outperforms the worst return performance between 2%-5% annually.

The 25% high market capitalization ESG reporting companies in fixed-weighted portfolios obtain better returns in their categories. Best-performing portfolios are non-ESG reporting and value-weighted (Table 15). The returns and Sharpe ratio of the Japanese portfolios are consistently lower than the Australian; nevertheless, their Treynor ratio is higher. Irrelevant of the portfolio type, they all had a positive alpha and over performed the predicted returns. Australian lower and higher 25% portfolios obtain the highest returns, whereas Japan is the high market cap companies.

Table 15. Best ESGMCAP vs. non-ESGMCAP portfolio returns results

<i>Country</i>	<i>Portfolio</i>	<i>ESG</i>	<i>Weight</i>	<i>Total return %</i>	<i>Mean annualized return%</i>	<i>Sharpe ratio</i>	<i>Treynor</i>	<i>Jensen Alpha</i>
AUS	LMCAP 25%	No	Value	584.8835	40.1089	1.1411	0.7513	21.7048
AUS	HMCAP 25%	Yes	Fixed	508.7832	37.6778	1.0624	0.8832	21.1124
AUS	LMCAP 50%	No	Value	400.3782	32.1476	1.0652	0.6122	16.5536
AUS	HMCAP 50%	No	Value	445.3750	35.2393	1.0060	0.6632	18.5362
JPN	LMCAP 25%	No	Value	49.6031	9.6140	0.3032	0.8276	5.1328
JPN	HMCAP 25%	Yes	Fixed	160.3766	18.8259	0.6807	4.5105	12.1305
JPN	LMCAP 50%	No	Value	84.4288	13.1179	0.4302	1.1101	7.5222
JPN	HMCAP 50%	Yes	Fixed	147.0848	17.8428	0.6465	3.1457	11.3220

Table 16. Worst ESGMCAP vs. non-ESGMCAP portfolio returns results

<i>Country</i>	<i>Portfolio</i>	<i>ESG</i>	<i>Weight</i>	<i>Total return %</i>	<i>Mean annualized return%</i>	<i>Sharpe ratio</i>	<i>Treynor</i>	<i>Jensen Alpha</i>
AUS	LMCAP 25%	Yes	Fixed	158.5214	19.3566	0.6301	0.4004	8.3845
AUS	HMCAP 25%	No	Value	77.7279	11.7278	0.4365	0.2200	2.7886
AUS	LMCAP 50%	Yes	Fixed	130.6143	20.1521	0.5647	0.3398	6.7007
AUS	HMCAP 50%	Yes	Fixed	74.7214	31.8720	1.3277	1.2513	17.8617
JPN	LMCAP 25%	Yes	Fixed	3.8885	4.6762	0.1140	0.1975	0.7940
JPN	HMCAP 25%	No	Value	142.4967	17.4415	0.6381	2.5674	10.9444
JPN	LMCAP 50%	Yes	Fixed	42.4455	9.3391	0.2708	0.4758	4.2268
JPN	HMCAP 50%	Yes	Fixed	135.2901	16.9947	0.6102	2.0531	10.5021

All best-performing portfolios have a higher standard deviation and VaR than the benchmark. These portfolios are less volatile compared to other portfolios in their categories. Nonetheless, all portfolios have positive betas, creating smaller portfolios and filtering with market capitalization the beta decreases from the larger portfolios in Phase 1. More volatile portfolios have greater VaR.

The portfolios projected for higher losses are the LMCAP25%; for Australia is the non-ESGMCAP value-weighted portfolio, whereas, for Japan, it is the ESGMCAP fixed weighted.

Table 17. Best ESGMCAP vs. non-ESGMCAP portfolio risk

<i>Country</i>	<i>Portfolio</i>	<i>ESG</i>	<i>Weight</i>	<i>Standard deviation</i>	<i>VaR 95%</i>	<i>Beta</i>
AUS	LMCAP 25%	Yes	Fixed	20.3102	-1.9991	0.2986
AUS	HMCAP 25%	No	Value	17.5106	-1.8059	0.3475
AUS	LMCAP 50%	Yes	Fixed	19.1161	-1.9364	0.3284
AUS	HMCAP 50%	No	Value	15.2283	-1.4381	0.1616
JPN	LMCAP 25%	No	Value	20.3691	-1.9900	0.0746
JPN	HMCAP 25%	No	Value	18.1379	-1.7412	0.0451
JPN	LMCAP 50%	No	Value	20.0027	-1.9411	0.0775
JPN	HMCAP 50%	No	Value	18.1168	-1.7304	0.0492

Table 18. Worst ESGMCAP vs. non-ESGMCAP portfolio risk

<i>Country</i>	<i>Australia</i>	<i>ESG</i>	<i>Weight</i>	<i>Standard deviation</i>	<i>VaR 95%</i>	<i>Beta</i>
AUS	LMCAP 25%	No	Value	26.1922	-2.5394	0.3698
AUS	HMCAP 25%	Yes	Fixed	23.6077	-2.2442	0.2840
AUS	LMCAP 50%	No	Value	20.5029	-2.0338	0.3431

AUS	HMCAP 50%	No	Value	23.3450	-2.2909	0.3541
JPN	LMCAP 25%	Yes	Fixed	23.8331	-2.3892	0.1359
JPN	HMCAP 25%	No	Value	18.3901	-1.6734	0.0278
JPN	LMCAP 50%	Yes	Fixed	20.5428	-1.9889	0.0873
JPN	HMCAP 50%	Yes	Fixed	18.4690	-1.7544	0.0549

Portfolio Phase 3:

In the third phase, we compare only ESG portfolios at different percentiles. All portfolios are value-weighted with a higher weight on higher ESG disclosure score companies. A total of eight portfolios (four per country) are analyzed. The portfolio comparison is as follows:

- a. ESG Low 25% vs non-ESG Low 25%
- b. ESG High 25% vs non-ESG High 25%
- c. ESG Low 50% vs non-ESG Low 50%

Analyzing performance, the only ESG portfolio that outperformed the benchmark is Japan's Low25% (Tables 19 and 20). ESG based portfolios provide positive returns that underperform other types of investments and the benchmark. However, all portfolios' alpha is positive, indicating better than expected returns.

Table 19. Best ESG portfolio returns results

<i>Country</i>		<i>Total Return %</i>	<i>Mean annualized return %</i>	<i>Sharpe ratio</i>	<i>Treynor</i>	<i>Jensen Alpha</i>
AUS	Low 25%	190.5535	21.5976	0.6992	0.4761	10.1729
JPN	Low 25%	347.1512	37.1035	0.7160	4.1367	23.8706

Table 20. Worst ESG portfolio returns results

<i>Country</i>		<i>Total Return %</i>	<i>Mean annualized return %</i>	<i>Sharpe ratio</i>	<i>Treynor</i>	<i>Jensen Alpha</i>
AUS	High 25%	48.9256	9.3011	0.3034	0.1512	0.4528
JPN	High 50%	72.9491	12.3226	0.3831	0.7466	6.5480

In ESG strategy investing, the least volatile portfolio and the least VaR losses are the ones that include all ESG reporting companies without filtering the percentiles of ESG disclosure scores (Tables 21 and 22).

Table 21. Best ESG portfolio risk results

<i>Country</i>		<i>Standard deviation</i>	<i>VAR 95%</i>	<i>Beta</i>
AUS	S&P/ASX	18.9092	-1.9207	0.3634
JPN	Nikkei 225	19.6035	-1.8806	0.0831

Table 22. Worst ESG portfolio risk results

<i>Country</i>		<i>Standard deviation</i>	<i>VAR 95%</i>	<i>Beta</i>
AUS	Low 25%	20.5922	-2.0900	0.3025
JPN	Low 25%	34.5054	-2.8732	0.0597

Conclusions

The growing tendency in ESG development impacts how companies and investors increasingly apply non-financial factors such as ESG Disclosure Score in their analysis process. This study demonstrates that ESG significantly impacts public companies in Australia and Japan regarding accounting and market-based measures. The findings add to the existing literature related to the impact assessment of ESG. Additionally, the paper contributes to the academic research related to the impact

of factors in investment decision criteria by displaying a summary of factors influencing firms' returns with and without ESG. The results suggest that the ESG factor significantly affects investment returns and should be considered a variable in the investment process.

This study is divided into two parts: the first related to the significance of ESG and accounting and market-based measures on the returns. The second part, related to the risk-return performance of ESG portfolios from the same countries, outperforms portfolios that are not ESG based.

We used data panels with the fixed effect regression model methodology, which indicates that ESG is statistically significant for the two countries (Australia and Japan).

For the fixed effect regression model, this study employs the suggestion from different academics such as (Brammer, Brooks, and Pavelin, 2006; Chelawat and Vardhan, 2016) to include accounting and market-based factors for corporate financial performance, including how companies perform in sustainability, social and governance. The findings have practical implications for investors and companies. The paper helps in refining that companies that protect the environment are socially responsible and contribute to ethical behavior, business practices, and the long-term viability of the shareholders' wealth.

Comparing our results with other academics, we support Cochran and Wood's (1984) results that suggest that implementing any Environmental, Social, or Governance policies does not impact the short-term returns but the long-term. The ESG implementation reflects control in companies' responsibilities and generates long-term shareholder value. Investors and other stakeholders' pressure to disclose environmental risks, practices, and impact varies among countries (Ambec & Lanoie, 2007). Our results indicate these differences among the two countries of study: Australia and Japan.

We concur with Pava & Krausz (1996) that a sector of investors prefers risk management over a high return level. The results show that EDS is statistically significant in companies' stock returns and helps them consider other risk management factors.

The relationship between companies' stock returns and the ESG factor depends on the year observed and the country. Only Australia has a negative relationship between ESG and stock returns. In Australia, the ESG impacts companies' returns for more than one period positively and negatively. Japan only impacts companies' returns when applying ESG the second year after its incorporation, which means that it has to do with the financial market adjustment process. It only was negative significantly in 2007. It must be emphasized that ESG might have a negative relationship in the short run, but it is a value driver in the long term.

To analyze and compare the risk-return performance of ESG vs. non-ESG portfolios, we constructed 48 different portfolios and used three different criteria. The companies used in the portfolios are the ones that form Australia's S&P/ASX index and Japan's Nikkei 225 index. The companies included are the ones that provide ESG information from 2010-2019. Each country is analyzed separately.

The criteria for Phase 1 was to compare portfolios of ALL ESG vs. non-ESG disclosures. From the eight portfolios compared, our findings show positive returns for all portfolios; the non-ESG portfolios obtain higher returns and Sharpe ratios than the ESG portfolios.

The criteria for Phase 2 was to compare portfolios of ESG vs. non-ESG using the market capitalization as a filter. From the 32 portfolios compared, we obtain mixed results. Value-weighted non-ESG portfolios outperform ESG portfolios between 12%-20% annually for Australia and 2%-5% for Japan. The standard deviation for all portfolios is higher than the benchmark. The Japanese portfolios have a very low beta.

The criteria for Phase 3 was to compare only ESG portfolios and value-weight them based on their ESG disclosure score. The results indicate that the higher returns are obtained from the lowest ESG scores.

Our results concur with (Henriksson *et al.*, 2019). Underweighted lowest ESG scores have higher returns but higher standard deviation and VaR. Our results are contrary to (Lo & Sheu, 2007), most of our ESG portfolios underperformed the non-ESG.

Australia's portfolios outperformed the benchmark in returns and Sharpe ratio, whereas Japan's did not. All portfolios presented positive alpha; the highest obtained was from Australia's low 25% market capitalization non-ESG value-weighted portfolio.

In conclusion, ESG investing has gained significant momentum over the last decade. While investors often see ESG as a possible way to reduce investment returns, the integration of companies with environmental, social, and governance policies can be seen as a strategy for risk management and as an exclusionary tool. Thus, contemplating companies with ESG makes investors more informed on their investment; this can be observed with our fixed effect regression model's significance and our portfolio's results.

The study clarifies the return-risk relationship on investing in companies with ESG. The financial markets are entering a new ESG investing era. Portfolios created solely with the condition of ESG provide positive alphas but do not outperform continuously non-ESG portfolio returns. Overall, the empirical evidence supports an association between ESG performance and companies' stock returns.

References

- Alessandrini, F., & Jondeau, E. (2019). ESG Investing: From sin stocks to smart beta. In *Research Paper Series* (No. 19–16). <https://drive.google.com/file/d/1wX1-X8t7K1kSpqzaFT4LvzxDcnYtdTSg/view>
- Ambec, S., & Lanoie, P. (2007). When and Why Does it Pay to be Green. *Research Gate*, 33(May), 0–40.
- Amir, A. Z., & Serafeim, G. (2018). Why and how investors use ESG information: Evidence from a global survey. *Financial Analysts Journal*, 74(3), 87–103. <https://doi.org/10.2469/faj.v74.n3.2>
- Atan, R., Alam, M. M., Said, J., & Zamri, M. (2018). The impacts of environmental, social, and governance factors on firm performance: Panel study of Malaysian companies. *Management of Environmental Quality: An International Journal*, 29(2), 182–194. <https://doi.org/10.1108/MEQ-03-2017-0033>
- Boffo, R., & Patalano, R. (2020). *ESG Investing: Practices, Progress and Challenges*. <http://www.oecd.org/finance/ESG-Investing-Practices-Progress-and-Challenges.pdf>
- Brammer, S., Brooks, C., & Pavelin, S. (2006). Corporate social performance and stock returns: UK evidence from disaggregate measures. *Financial Management*, 35(3), 97–116. <https://doi.org/10.1111/j.1755-053X.2006.tb00149.x>
- Calvo, C., Ivorra, C., & Liern, V. (2014). Finding socially responsible portfolios close to conventional ones. *International Review of Financial Analysis*, 40, 52–63. <https://doi.org/10.1016/j.irfa.2015.03.014>
- CFA Institute. (2018). *Positions on Environmental, Social, and Governance Integration*. <https://www.cfainstitute.org/-/media/documents/article/position-paper/cfa-institute-position-statement-esg.ashx>
- Chelawat, H., & Trivedi, I. V. (2016). The business value of ESG performance: the Indian context. *Asian Journal of Business Ethics*, 5(1–2), 195–210. <https://doi.org/10.1007/s13520-016-0064-4>
- Chow, C. W., & Wong-Boren, A. (1987). Voluntary Financial Disclosure by Mexican Corporations. *The Accounting Review*, LXII(3).
- Clarke, C., & Friedman, H. H. (2016). Maximizing Shareholder Value: A theory Run Amok. *SSRN Electronic Journal*, 1–34. <https://ssrn.com/abstract=2796836>
- Cochran, P. L., & Wood, R. A. (2014). Corporate Social Responsibility and Financial Performance. *The Academy of Management Journal*, 27(1), 42–56.
- Cuadrado-Ballesteros, B., Garcia-Sanchez, I. M., & Martinez Ferrero, J. (2016). How are corporate disclosures related to the cost of capital? The fundamental role

- of information asymmetry. *Management Decision*, 54(7), 1669–1701. <https://doi.org/10.1108/MD-10-2015-0454>
- Dalal, K. K., & Thaker, N. (2019). ESG and Corporate Financial Performance: A Panel Study of Indian Companies. *The IUP Journal of Corporate Governance*, 18(1), 44–60. <https://search.proquest.com/docview/2258100521?pq-origsite=gsc-holar&fromopenview=true>
- DVFA, & EFFAS. (2009). *Key Performance Indicators for Environmental, Social and Governance Issues - A Guideline for Corporates on how to Report on ESG and a Benchmark for Investment Professionals on how to integrate ESG into Financial Analysis* (Issue 08). [https://effas.net/pdf/setter/DVFA criteria for non-financials.pdf](https://effas.net/pdf/setter/DVFA%20criteria%20for%20non-financials.pdf)
- Escrig-Olmedo, E., Fernández-Izquierdo, M. ángeles, Ferrero-Ferrero, I., Rivera-Lirio, J. M., & Muñoz-Torres, M. J. (2019). Rating the raters: Evaluating how ESG rating agencies integrate sustainability principles. *Sustainability (Switzerland)*, 11(3). <https://doi.org/10.3390/su11030915>
- Fabozzi, F. J., Ma, K. C., & Oliphant, B. J. (2008). Sin stock returns. *Journal of Portfolio Management*, 35(1), 82–94. <https://doi.org/10.3905/JPM.2008.35.1.82>
- Fink, L. (Blackrock). (2020). *Net zero: a fiduciary approach*. <https://www.blackrock.com/corporate/investor-relations/blackrock-client-letter>
- Flammer, C. (2015). Does corporate social responsibility lead to superior financial performance? A regression discontinuity approach. *Management Science*, 61(11), 2549–2568. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2014.2038>
- Fridson, M. S., & Alvarez, F. (2011). *Financial Statement Analysis: A Practitioner's Guide* (4th ed.). John Wiley & Sons, Ltd.
- GSIA. (2019). 2018 Global Sustainable Investment Review. In *Global Sustainable Investment Alliance*. http://www.gsi-alliance.org/wp-content/uploads/2019/06/GSIR_Review2018F.pdf
- Hanck, C., Arnold, M., Gerber, A., & Schmelzer, M. (2018). *Introduction to econometrics with R*.
- Henriksson, R., Livnat, J., Pfeifer, P., & Stumpp, M. (2019). Integrating ESG in portfolio construction. *Journal of Portfolio Management*, 45(4), 67–81. <https://doi.org/10.3905/jpm.2019.45.4.067>
- Ionescu, G. H., Firoiu, D., Pirvu, R., & Vilag, R. D. (2019). The impact of ESG factors on market value of companies from travel and tourism industry. *Technological and Economic Development of Economy*, 25(5), 820–849. <https://doi.org/10.3846/tede.2019.10294>
- JSIF. (2020). Sustainable Investment Survey. In *Japan Sustainable Investment Forum 2019*. Edge International, Inc. <http://japansif.com/2019survey-en.pdf>

- Kaiser, L., & Schaller, F. (2019). Environmentally (Un-)Friendly Portfolio Construction INVESTMENT CONSULTING. *43 Journal of Investment Consulting*, 19(1), 2019.
- Le Maux, J., & Le Saout, E. (2004). The Performance of Sustainability Indexes. *Finance India, April-May*, 737–750. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jaci.2012.05.050>
- Liagkouras, K., Metaxiotis, K., & Tsihrintzis, G. (2020). Incorporating environmental and social considerations into the portfolio optimization process. *Annals of Operations Research*. <https://doi.org/10.1007/s10479-020-03554-3>
- Lin, K. C., & Dong, X. (2018). Corporate social responsibility engagement of financially distressed firms and their bankruptcy likelihood. *Advances in Accounting*, 43(April), 32–45. <https://doi.org/10.1016/j.adiac.2018.08.001>
- Lo, S. F., & Sheu, H. J. (2007). Is corporate sustainability a value-increasing strategy for business? *Corporate Governance: An International Review*, 15(2), 345–358. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8683.2007.00565.x>
- Malik, A. D., & Handono, W. A. (2019). Financial Performance Analysis of Soe and Foreign Capital Cement Companies in Indonesia. *PEOPLE: International Journal of Social Sciences*, 5(1), 267–294. <https://doi.org/10.20319/pijss.2019.51.267294>
- MSCI. (2018). MSCI ESG Ratings Methodology - Executive Summary. *MSCI ESG Research*, 4.
- MSCI. (2020). *MSCI ESG Metrics Calculation Methodology. December*.
- Nagy, Z., Cogan, D. G., & Sinnreich, D. (2013). Optimizing Environmental, Social and Governance Factors in Portfolio Construction: Analysis of Three ESG-Tilted Strategies. *SSRN Electronic Journal*, 1–23. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2221524>
- Nally, D., & Grygler-Siddons, O. (2014). Technological Breakthroughs. In *PwC Global Annual Review*. https://doi.org/10.1007/978-1-4899-3496-3_2
- Oikonomou, I., Platanakis, E., & Sutcliffe, C. (2018). Socially responsible investment portfolios: Does the optimization process matter? *British Accounting Review*, 50(4), 379–401. <https://doi.org/10.1016/j.bar.2017.10.003>
- Patel, S. A., & Dallas, G. S. (2005). Transparency and Disclosure: Overview of Methodology and Study Results - United States. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.422800>
- Pava, M. L., & Krausz, J. (1996). The association between corporate social-responsibility and financial performance: The paradox of social cost. *Journal of Business Ethics*, 15(3), 321–357. <https://doi.org/10.1007/BF00382958>
- Pedersen, L. H., Fitzgibbons, S., & Pomorski, L. (2020). Responsible Investing : The ESG-Efficient Frontier. *SSRN Electronic Journal, March*, 1–49. <https://ssrn.com/abstract=346641>

- Razmpa, S., & Kosowski, R. (2020). *ESG Integration within minimum variance portfolios* (Issue April).
- Revelli, C., & Viviani, J.-L. (2015). Financial performance of socially responsible investing (SRI): What have we learned? A meta-analysis. *Business Ethics*, 24(2), 158–185. <https://doi.org/10.1111/beer.12076>
- RIAA Annual Report 2020 Financial Year. (2020). https://responsibleinvestment.org/wp-content/uploads/2020/12/RIAA_Annual-Report-FY20-1.pdf
- Scholz, H., & Wilkens, M. (2005). Investor specific performance measurement : a justification of sharpe ratio and treynor ratio. *International Journal of Finance*, 17(4), 3671–3691.
- Serafeim, G., & Grewal, J. (2019). *ESG Metrics: Reshaping Capitalism?* Harvard Business School Technical Note 116-037.
- Standard and Poor's. (2004). Standard & Poor's Corporate Governance Scores and Evaluations - Criteria, Methodology and Definitions. *McGraw-Hill Companies Inc., New York*, 1–23.
- Starks, L. T., Venkat, P., & Zhu, Q. (2017). Corporate ESG Profiles and Investor Horizons. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3049943>
- Sullivan, E. J. (2006). A brief history of the capital asset pricing model. *APUBEF Proceedings - Fall*, 207–210. <https://pdfs.semanticscholar.org/6959/9b6e39197761b95ebd4c2e92c4c25d1f9d31.pdf>
- Tai, P. H., & Kuo, T. (2010). Research notes Chiang Kai-Shek revisited. *American Journal of Chinese Studies*, 17(1), 81–86. <https://www.jstor.org/stable/44288010>
- Ullmann, A. A. (1985). Data in Search of a Theory: A Critical Examination of the Relationships Among Social Performance, Social Disclosure, and Economic Performance of U.S. Firms. *Academy of Management Review*, 10(3), 540–557. <https://doi.org/10.5465/amr.1985.4278989>
- UN Global Compact, Federal Department of Foreign Affairs Switzerland, & Corporation, I. F. (2005). Who cares wins: Investing for Long-Term Value Creation. *Integrating Environmental, Social and Governance Value Drivers in Asset Management and Financial Research*, 1–25.
- UN PRI. (2017). *A Blueprint for Responsible Investment* (pp. 1–34). www.blueprint.unpri.org@PRI_News-#PRIBlueprint
- Wright, J. H., Wong, W.-K., Khan, H., Du, J., Wirolr, R. U., Vvhw, D. Q. G., Wiederhold, G., Wheatley, M., Kellner-Rogers, M., Wendee, P. M., van Suntum, U., Kaptan, M., Ilgmann, C., Users, I. T. O., Tu, J., Zhou, G., Thorbecke, W., Thomas, I., Taamouti, A., ... Hasund, K. P. (2010). Many risks, one (optimal) portfolio. *SSRN Electronic Journal*, 41(2), 1–20. <https://doi.org/10.16953/deusbed.74839>

Capítulo 5

Engagement* como potencial mediador entre cultura y el clima organizacional y el síndrome de *Burnout

*Cynthia Karyna López Botello
Adriana Segovia Romo
Joel Mendoza Gómez*

Resumen

Introducción: La pandemia de COVID-19 ocasionó consecuencias severas en los trabajadores de salud. Experimentaron deficiencias organizacionales en su institución. Esto afectó gravemente su salud mental, aumentando así sus niveles de estrés de una manera significativa provocando Síndrome de *Burnout*. Son pocos los estudios que hablan acerca de los factores organizacionales que, afectado su desempeño durante la pandemia. Objetivo: determinar si la cultura y el clima organizacional impactan positivamente sobre el engagement y este negativamente sobre el Síndrome de *Burnout* en los profesionales de la salud que atendieron pacientes COVID-19 y los que no atendieron pacientes. Métodos: estudio observacional y transversal realizado durante la pandemia de COVID-19 en los meses abril-junio 2020 a 172 profesionales de la salud de Monterrey, Nuevo León, México. Resultados: El modelo propuesto para los profesionales que si atendieron pacientes con COVID-19 explica que las variables de cultura y clima organizacional ($p < 0.001$) se ven influidas por la variable mediadora *engagement* para evitar el desarrollo del “Síndrome de *Burnout*”. Los resultados arrojaron que el clima organizacional se probó con una $p = 0.001$ ($\beta = 0.351$); Cultura Organizacional con una $p = 0.004$ ($\beta = 0.385$) y engagement con $p = 0.000$ ($\beta = -0.802$). Conclusiones: en los profesionales que atendieron pacientes con COVID-19 si se desempeñan

en un buen clima organizacional y la cultura de su organización es adecuada y se adapta a los valores y misión tendrán la capacidad de sentirse con un nivel de *engagement* elevado y evitará la aparición del *Burnout*.

Palabras clave: *Burnout, Engagement*, Clima Organizacional, Cultura Organizacional, COVID-19

Códigos JEL: J24, I110, I131

Abstract

Introduction: The COVID-19 pandemic caused severe consequences in health workers. They experienced organizational deficiencies at their institution. This severely affected their mental health, increasing stress levels significantly causing Burnout Syndrome. Few studies have spoken about the organizational factors that affects their performance during the pandemic. **Objective:** determine if the organizational culture and climate have a positive impact on engagement and this negatively on Burnout Syndrome in health professionals who treated COVID-19 patients and those who did not treat patients with COVID-19. **Methods:** Observational and cross-sectional study carried out during the COVID-19 pandemic during april-june 2020 to 172 health professionals from Monterrey, Nuevo León, Mexico. **Results:** the model proposed for professionals who did attend patients with COVID-19 explains that the variables of culture and organizational climate ($p < 0.001$) are influenced by the mediating variable engagement to avoid the development of Burnout Syndrome. The results showed that the organizational climate was tested with a $p = 0.001$ ($\beta = 0.351$); Organizational Culture with $p = 0.004$ ($\beta = 0.385$) and engagement with $p = 0.000$ ($\beta = -0.802$). **Conclusions:** professionals who treated patients with COVID-19 that worked in a good organizational climate and the culture of their organization is adequate and adapts to the values and mission, can feel with a high level of engagement and avoid the appearance of burnout.

Key words: Burnout, Engagement, Organizational Climate, Organizational Culture, COVID-19

JEL Codes: J24, I110, I131

Introducción

Durante el 2020 ocurrió un fenómeno histórico a nivel mundial. Una pandemia ocasionada por el coronavirus atacó a todos los países comenzando en China. El

crecimiento de contagios a nivel mundial se dio de una manera exponencial y rápida ocasionando el cierre completo de los países. Actualmente, según el tablero del Centro de Ciencia e Ingeniería de Sistemas (CSSE) de la Universidad Johns Hopkins (JHU) existen 160,664,394 contagios con un total de muertes de 3,335,894. México se encuentra en el lugar número quince con un total de enfermos de COVID-19 de 2,371,483 de los cuales han fallecido 219,590 personas. Alrededor de 1,380,275,208 personas ya han recibido la vacuna contra el virus y en México sólo se ha vacunado a 23,663,201 personas (JOHNS HOPKINS UNIVERSITY & MEDICINE, 2021).

Como consecuencia de esta emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, los trabajadores de salud experimentaron un incremento en la carga laboral, debido a la falta de infraestructura e insuficiencia de equipos de protección por parte de las instancias hospitalarias. Esto afectó gravemente su salud mental y generó sentimientos de incertidumbre entre los profesionales ya que comenzaron a presentar miedo a ser infectados y a contagiar a sus familias, insomnio, soledad, ansiedad, depresión y cansancio extremo, aumentando así sus niveles de estrés de una manera significativa provocando “Síndrome de *Burnout*”, y en casos muy extremos se presentaron suicidios debido al *Burnout* (Giusti *et al.*, 2020; Kannampallil *et al.*, 2020; Raudenská *et al.*, 2020).

El *Burnout* durante la pandemia ocasionada por COVID-19 se ha estado estudiando en varios países (Mohammad, Mahtab, Fahimeh, Kataun, & Akbar, 2020; Barello, Palamenghi, & Graffigna, 2020), sin embargo, son pocos los estudios que hablan acerca de los factores organizacionales que afectado su desempeño durante la pandemia en el Noreste de México.

Por esta razón el objetivo de la presenta investigación es Determinar si la cultura y el clima organizacional impactan positivamente sobre el *engagement* y este negativamente sobre el “Síndrome de *Burnout*” en los profesionales de la salud que atendieron pacientes COVID-19 y los que no atendieron pacientes.

Marco teórico

Antes de comenzar a definir las variables, es importante conocer el concepto de la población de estudio, los profesionales de la salud. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2003) *personal sanitario* o también conocido como *profesional de la salud* son todos los individuos que realizan actividades que tienen como principal objetivo promover la salud, abarca desde médicos, hasta enfermeras, nutricionistas, dentistas y psicólogos.

COVID-19

El COVID-19 es una enfermedad ocasionada por el coronavirus SARS-COV-2. Entre los principales síntomas de la enfermedad se encuentran: fiebre, tos seca, cansancio; y como síntomas menos frecuentes: pérdida del gusto u olfato, conjuntivitis, dolor de garganta, náuseas, escalofríos, entre otros. En casos muy extremos la enfermedad se puede complicar ocasionando la muerte debido a una insuficiencia respiratoria o un colapso en los pulmones (OMS, 2020).

La enfermedad apareció por primera vez en diciembre del 2019 en la provincia de Hubei, Wuhan, China (Wang, Horby, Hayden, & Gao, 2020). Todo comenzó con el padecimiento de neumonía con causa desconocida, lo cual llamó la atención de los profesionales de la salud. De primera instancia con la finalidad de controlar esta enfermedad que se comenzaba a propagar de una manera muy acelerada, China comenzó a aislar a las personas que se encontraban contagiadas de esta extraña neumonía por su rápido contagio y prosiguieron a analizar a detalle el virus que lo estaba ocasionando (Wang *et al.*, 2020).

Durante el mes de enero, 2020, las autoridades chinas tomaron la decisión de aislar varias ciudades que se encontraban con altas cifras de contagios con el propósito de contener al virus. Sin embargo, para finales de enero la Organización Mundial de la Salud (OMS) decidió declarar este problema como una emergencia de salud pública internacional ya que hasta ese momento llevaban casi 10 mil contagios y 200 muertes. A los pocos meses de haber declarado esta emergencia, en marzo del 2020 la OMS lo declara una pandemia (Mahase, 2020).

Fue durante el mes de febrero, 2020 cuando por primera vez llegó el virus COVID-19 a México y para abril 2020 ya se habían contagiado 19,244 personas de las cuales 1,859 fallecieron (Suárez, Suárez, Oros, & Ronquillo, 2020). Como consecuencia el 23 de marzo del 2020, el gobierno decide declarar a la población mexicana en cuarentena para evitar que el número de contagios se incremente. Sin embargo, no se esperaba que la cuarentena impactará psicológicamente a la población confinada y a los profesionales de la salud que se encontraban lidiando de frente con esta enfermedad, ocasionando así un incremento en los niveles de estrés (Wu *et al.*, 2020).

Síndrome de Burnout

El primer autor en introducir el término *Burnout* fue Greene (1961) en su libro titulado *A burn-out case*. Cuenta una historia acerca de un arquitecto que decide abandonar su profesión por sobrecarga laboral y estrés excesivo, finalmente decide dejar todo para

cumplir su sueño de vivir en la selva. Después Bradley (1969) encontró que existían cambios de conducta y actitud en los policías que ocasionaban fatiga y desmotivación laboral y a esto lo definió como *staff burnout*. Freudenberger (1974), fue considerado como el fundador del término porque fue el primero en conceptualizarlo de manera concreta. Lo definió como una sensación de fracaso, pérdida de motivación y desgaste de energía provocada por una sobrecarga de trabajo que resulta en, agotamiento crónico y permanente en el individuo que a largo plazo altera su conducta.

Son varias las definiciones propuestas a través de los años del SB, pero, finalmente, en este estudio, se define al *burnout* como la sensación de fracaso (Freudenberger, 1974) y sobrecarga laboral que presenta un individuo que trata directamente con las personas, ocasionando desmotivación, despersonalización, falta de realización personal y agotamiento físico, mental y psicológico (Maslach, 1976), dando como resultado un estrés constante y elevado.

Cultura organizacional

Debido a que la presente investigación se desarrolló en el área de la salud, el mejor concepto de cultura organizacional fue el propuesto por el Ministerio de Salud (1998), Quinn y Rohrbaugh (1983) y Denison y Mishra (1995). Se entiende como los valores, creencias, suposiciones, reglamentaciones y maneras de relacionarse que tienen los individuos en su entorno de trabajo. Además de la sensación de compromiso hacia su organización y la fácil adaptación a los cambios. Desde el punto de vista organizacional, la institución logra transmitir a sus profesionales su visión a largo plazo y los objetivos necesarios para alcanzar las metas institucionales y así mejorar el aprendizaje de los individuos.

Clima organizacional

En la presente investigación se define al *clima organizacional* como fenómeno multifactorial que considera las percepciones que tienen los individuos acerca de su organización e involucra todo lo relacionado a los estilos de dirección como el liderazgo, la participación, la solución de conflictos y el trabajo en equipo; a la estructura organizacional, incluyendo el funcionamiento, las condiciones de trabajo y el estímulo al desarrollo organizacional y los comportamientos dentro de la organización, es decir, la motivación, la comunicación y las relaciones interpersonales y de trabajo (Segredo, 2017).

Engagement

El primer autor que habló acerca del *engagement* fue Kahn (1990) y lo describió como un estado de compromiso presente en los trabajadores de una organización, que se expresa adecuadamente de manera física, emocional y mental y apoya en el desarrollo positivo de las funciones. Más adelante Maslach y Leiter (2000) agregan que, además de ser considerado como un estado de compromiso, es más bien, uno de productividad y cumplimiento del empleado. Lo caracterizan como lo contrario al burnout, es decir, lo positivo. Involucra tres dimensiones, energía elevada, fuerte involucramiento y sentido de eficacia.

En el presente estudio el *engagement* se entiende como todas las experiencias positivas que presentan los trabajadores dentro de sus organizaciones que los llevan a sentirse con dedicación, vigor y absorción o admiración y realizan sus actividades de manera eficiente y efectiva (Salanova *et al.*, 2000).

Estudios relacionados

El “Síndrome de *Burnout*” es un término que se ha venido estudiando desde hace ya varios años, especialmente en los profesionales de la salud. Esto sucede, porque es una de las profesiones donde llevan una mayor responsabilidad en cuanto a su labor, ya que tratan con la vida de los seres humanos. Además de esto, los profesionales de la salud pasan largas horas laborales tratando con otras personas, lo cual también va afectando su salud mental (Guardado, 2017).

Estudios recientes han demostrado el impacto que los profesionales de la salud han tenido por las sobrecargas laborales ocasionadas por el COVID-19. Wu *et al.* (2020) fueron de los primeros investigadores que analizaron a una población de médicos en China. En este estudio, encontraron que los médicos que se encontraban en primera fila, es decir, los que estaban en zonas COVID-19 atendiendo a los pacientes tenían menores prevalencias que aquellos profesionales de la salud que no se encontraban atendiendo estos pacientes. Los investigadores concluyeron que estos resultados fueron a causa de que aquellos profesionales que si trataban con pacientes contagiados tenían un mayor control sobre la situación al interactuar de cerca con los pacientes, a diferencia de aquellos que no se encontraban en estas zonas, sus niveles de incertidumbre y ansiedad eran mucho más elevados, porque desconocían por completo como se estaba comportando el virus.

Sin embargo, los hallazgos de Lai *et al.* (2020) fueron distintos, porque reportaron una alta proporción de trabajadores de la salud con niveles altos de ansiedad,

depresión e insomnio, siendo el género femenino y los profesionales de primera línea los más afectados. Caso similar reportaron Matsuo *et al.* (2020) en Japón. Encontraron que más del 40% de las enfermeras y más del 30% de los técnicos radiólogos y farmacéuticos presentaban *burnout*. A su vez, observaron que estos profesionales de la salud tenían cifras más elevadas de *burnout* en comparación con los médicos, porque presentan menor preparación para enfrentarse a este tipo de situaciones en comparación con los médicos.

En otro estudio realizado en Ecuador a médicos y enfermeras se encontró que más del 90% de los profesionales de la salud presentaron niveles moderados y elevados de *burnout*. A su vez, encontraron diferencias significativas por edad ($\beta = -0.26$; $p = 0.07$) y género ($\beta = -4.71$; $p = 0.04$). Concluyendo que el COVID-19 incrementó de una manera considerable el estrés en los profesionales de la salud, siendo los médicos los más afectados (Vinueza, y otros, 2020).

En una investigación aplicada a profesionales de la salud de la Universidad de Ciencias Médicas de Isfahan, Irán, aplicaron ecuaciones estructurales al modelo planteado y encontraron que la cultura organizacional explicaba el 32% de los cambios en el *burnout* ($\chi^2 = 153.95$; $p < 0.05$) (Ghorbanian, Naghdi, Jafari, y Sadeghi, 2018). En este mismo estudio se concluyó que, es necesario reforzar la cultura organizacional en todas sus dimensiones para motivar a los estudiantes a continuar su desarrollo profesional y, además, el hecho de que se encuentren en un estado de *engagement*, adaptabilidad, conformidad y con una misión reducirá increíblemente las cifras del *burnout*.

A su vez, en el artículo publicado por Landa-Ramírez *et al.* (2017) se identifica también una correlación entre el clima organizacional y el *burnout*. Estudiaron a médicos y enfermeras del servicio de urgencias de un hospital público de México, aplicaron la escala de clima organizacional y la de desgaste organizacional y verificaron que el 66% mostró *burnout* y la mitad de ellos no se encontraba satisfecho con el clima organizacional. Reportaron correlaciones negativas y estadísticamente significativas entre el clima y el SB ($r = -.41$; $p < 0.01$). Con base en esto, se afirmó que el clima se encuentra asociado con el desarrollo del *burnout* de los médicos y enfermeras, y se recomienda crear programas que fomenten climas positivos en los hospitales.

Hipótesis específicas de investigación

H1: La cultura organizacional impacta positivamente en el engagement, el cual a su vez impacta en sentido negativo al “Síndrome de Burnout”.

H2: El clima organizacional impacta positivamente en el engagement, el cual a su vez impacta en sentido negativo al “Síndrome de Burnout”.

Método

Diseño y participantes

El presente estudio que es observacional y transversal se realizó durante la pandemia de COVID-19 en los meses abril-junio 2020 en Monterrey, Nuevo León, México. Debido a que el reclutamiento de la muestra se llevó a cabo durante la pandemia, se utilizó el muestreo de Bola de Nieve (Goodman, 1961). Esta técnica se utiliza cuando los grupos que se desean encuestar son de difícil acceso (Atkinson & Flint, 2001). La encuesta se envió de manera electrónica en este caso se utilizó Google Forms para su distribución. Se localizaron a los sujetos de estudio que cumplieran con todos los criterios de inclusión de la presente investigación y se envió el instrumento de medición a través de redes sociales; estos a su vez replicaron el proceso a sus contactos (Baltar & Gorjup, 2012).

La población de estudio consistió en 172 profesionales de la salud. Se consideraron a médicos (n=98), enfermeros (n=20), nutriólogos (n=16), psicólogos (n=24), odontólogos (n=9) y técnicos radiólogos (n=5). Todos los profesionales de salud se encontraban laborando en instituciones del sector de salud público (n=103) y privado (n=69). El estudio fue aprobado por el comité de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Antes de contestar la encuesta se les solicitó a los participantes estar de acuerdo en su contribución al estudio a través de un consentimiento informado donde se incluían los detalles de la investigación y al aceptar proseguían con el llenado del instrumento.

Instrumento de medición

Para medir la variable del “Síndrome de *Burnout*” se utilizaron 10 preguntas del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach & Jackson, 1981). De las tres dimensiones propuestas se tomaron en cuenta cuatro ítems de *Cansancio Emocional*, tres ítems de la dimensión de *Realización Personal* y tres ítems de la dimensión de *Despersonalización*. En el caso de la variable *Cultura Organizacional* se tomó en cuenta la encuesta de Denison que consta de 60 ítems divididos en cuatro dimensiones (*Implicación, Consistencia, Adaptabilidad y Misión*). Para la presente investigación se seleccionaron tres ítems de cada una de las dimensiones (Contreras y Gómez, 2018).

Para evaluar el Clima Organizacional se consideró el cuestionario ECOS (Evaluación del Clima Organizacional en Salud de Segredo, 2017), el cual se divide en tres dimensiones; y se seleccionaron las preguntas que mejor contestaban a la

definición de la variable en el presente estudio. Por tanto, quedaron, tres ítems de *Comportamiento Organizacional*, tres ítems de *Estructura Organizacional* y cuatro ítems de *Estilo de Dirección* (Segredo, 2017). Para la elaboración de las preguntas de la variable mediadora de *Engagement* se seleccionaron los diez ítems que mejor respondieron a la definición propuesta en esta investigación, a partir de la escala de *engagement* de Utrecht (2011) -UWES, por sus siglas en inglés-. Se utilizó una escala de LIKERT de cinco puntos donde las respuestas iban desde “Nunca” hasta “Siempre”.

El modelo propuesto en la presente investigación se probó en dos grupos distintos: Grupo 1.- profesionales de la salud que atendieron pacientes COVID-19; y Grupo 2.- profesionales de la salud que no atendieron pacientes con COVID-19. Es importante mencionar que antes de enviar la encuesta a los participantes, la encuesta estuvo sujeta a un proceso de validación de expertos y confiabilidad. En el proceso de validación la encuesta fue enviada a seis expertos en el área de recursos humanos, quienes aprobaron el instrumento de medición. Posterior a esto, se determinó el *Alpha de Cronbach* para determinar la confiabilidad de los ítems y se obtuvieron puntajes superiores a 0.7, mínimo recomendado según Rositas (2014).

Análisis estadístico

Para analizar los datos obtenidos se utilizó el programa estadístico de IBM SPSS v23. Se obtuvo la media, mediana, desviación estándar, mínimos y máximos para describir a la población de estudio. A su vez, para contabilizar los datos obtenidos, se determinaron frecuencias y porcentajes para todas las variables de estudio.

Para establecer la relación de dependencia entre las variables se eligió el “Método estadístico de modelado de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados” (PLS-SEM). Es una técnica de segunda generación que combina la regresión con el análisis factorial, que además permite a los investigadores introducir variables no observadas que se pueden medir de manera indirecta por las variables observadas (Hair, Risher, Sarstedt, & Ringle, 2019). Esta investigación se ubica dentro del modelo reflectivo porque los ítems son causados por una misma variable, es decir, está enfocado a la predicción.

Resultados

La población de estudio presentó una edad entre 23 y 64 años con un promedio de 35 ± 9 años. En cuanto al género, 53% de los encuestados fueron mujeres, mientras que 47% hombres. Se tomaron en cuenta diversas disciplinas de los profesionales de la

salud: 57% fueron médicos, 14% psicólogos, 12% enfermeros, 9% nutriólogos, 5% odontólogos y 3% técnicos radiólogos.

El “Síndrome de *Burnout*” se encontró presente en 43% de los profesionales de la salud, mientras que 57% de la muestra no presentó *burnout*. Los resultados resaltaron que el género masculino fue el que obtuvo mayor prevalencia de *burnout* (44%) en comparación con las mujeres (42%).

Al evaluar a los profesionales de la salud que atendieron pacientes con COVID-19, se encontró que 47% reportaron haber atendido, mientras que 53% no atendió. De los que atendieron pacientes contagiados, 57% presentó “Síndrome de *Burnout*” mientras que sólo 39% no lo presentó. En comparación con los profesionales que no atendieron pacientes contagiados el 61% no presentó *burnout*, mientras que 43% sí lo presentó.

Evaluación del modelo de medida mediante ecuaciones estructurales

Como primera fase de las ecuaciones estructurales, se evaluó el modelo de medida de cada variable. Se evaluó la fiabilidad interna y compuesta, la validez convergente y la validez discriminante.

En la tabla 1 se observa que tanto la fiabilidad de consistencia interna como la compuesta de todas las variables del presente estudio de ambos modelos propuestos se encuentran dentro de los parámetros establecidos como satisfactorios. Reflejando como valor mínimo 0.834 y máximo 0.950, a pesar de tener valores superiores a 0.9, ninguno sobrepasa el límite superior de 0.95. Con esto podemos decir que los parámetros son precisos dentro del modelo de medida reflexivo (Chin, 1998).

Tabla 1. Fiabilidad de Consistencia Interna, Compuesta y Validez Convergente

	<i>SI COVID-19</i>				<i>NO COVID-19</i>			
	<i>Alfa de Cronbach</i> 0.7-0.9	<i>Rho A</i> 0.7-0.9	<i>Fiabilidad Compuesta</i> 0.7-0.9	<i>AVE</i> >0.05	<i>Alfa de Cronbach</i> 0.7-0.9	<i>Rho A</i> 0.7-0.9	<i>Fiabilidad Compuesta</i> 0.7-0.9	<i>AVE</i> >0.05
Síndrome de Burnout	0.834	0.858	0.879	0.594	0.858	0.865	0.897	0.637

ENGAGEMENT COMO POTENCIAL MEDIADOR ENTRE CULTURA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Cultura Organizacional	0.881	0.885	0.918	0.738	0.879	0.900	0.918	0.737
Clima Organizacional	0.941	0.946	0.950	0.653	0.942	0.946	0.950	0.660
Engagement	0.946	0.947	0.950	0.757	0.927	0.934	0.941	0.696

Fuente: elaboración propia.

Se evaluó la validez convergente a través de la varianza extraída media (AVE). Representa el valor medio total de las cargas elevadas al cuadrado. Si el AVE es mayor o igual a 0.50, quiere decir que la variable explica más de la mitad de la varianza de sus ítems. Los resultados de las variables de la investigación se encuentran dentro de los parámetros establecidos como normales (véase tabla 1).

Para evaluar la validez discriminante se utilizó la ratio Heterotrait-Monotrait (HTMT). Esta solución fue propuesta por Henseler, Ringle y Sarstedt (2015). Explica la homocedasticidad que existe entre los datos, es decir que las variables de estudio están midiendo cosas completamente distintas. Para variables que son muy similares entre ellas, se considera que si el HTMT es mayor que 0.90, existe una falta de validez discriminante. En las tablas 2 y 3 se puede observar que tanto para el modelo de los profesionales de la salud que si atendieron pacientes con COVID-19 como para los que no, los valores son <0.90, por tanto, esto indica que no existe homocedasticidad en los datos.

**Tabla 2. Heterotrait-Monotrait (HTMT).
Validez Discriminante para profesionales
que SI atendieron pacientes COVID-19**

	<i>Burnout</i>	<i>Clima Organizacional</i>	<i>Cultura Organizacional</i>	<i>Engagement</i>
Burnout				
Clima Organizacional	0.735			
Cultura Organizacional	0.681	0.886		
Engagement	0.843	0.688	0.729	

Fuente: elaboración propia del autor.

**Tabla 3. Heterotrait-Monotrait (HTMT).
Validez Discriminante para profesionales
que NO atendieron pacientes COVID-19**

	<i>Burnout</i>	<i>Clima Organizacional</i>	<i>Cultura Organizacional</i>	<i>Engagement</i>
Burnout				
Clima Organizacional	0.659			
Cultura Organizacional	0.434	0.856		
<i>Engagement</i>	0.853	0.798	0.619	

Fuente: elaboración propia del autor.

Evaluación del modelo estructural mediante ecuaciones estructurales

Se valoró la colinealidad de los modelos propuestos mediante el índice de inflación de la varianza (VIF). Tanto en el modelo de los profesionales de la salud que atendieron pacientes COVID-19 como en el que no, presentaron $VIF < 3$. Esto indica que no existe colinealidad entre los datos de estudio (véase tabla 4).

Tabla 4. Análisis de colinealidad a través del VIF por constructo

	<i>VIF (SI COVID-19)</i> <i><0.3</i>	<i>VIF (NO COVID-19)</i> <i><0.3</i>
Cultura Organizacional- <i>Engagement</i>	2.901	2.549
Clima Organizacional - <i>Engagement</i>	2.901	2.549
<i>Engagement</i> -Burnout	1.000	1.000

Fuente: elaboración propia del autor.

Con base en las 172 encuestas aplicadas, se puede observar que el modelo propuesto para los profesionales que sí atendieron pacientes con COVID-19 explica que las variables de cultura y clima organizacional ($p < 0.001$) se ven influidas por la variable mediadora *engagement* para evitar el desarrollo del “Síndrome de *Burnout*”. Los resultados arrojaron que el Clima Organizacional se probó con una $p = 0.001$ ($\beta = 0.351$); Cultura Organizacional con una $p = 0.004$ ($\beta = 0.385$) y *engagement* con $p = 0.000$ ($\beta = -0.802$).

Por otra parte, en el modelo de los profesionales de la salud que no atendieron pacientes con COVID-19, sólo se logró explicar que la variable de clima organizacional ($p < 0.001$) se ve influida por la variable mediadora *engagement* para evitar el desarrollo del *burnout*. *Clima Organizacional* se probó con una $p = 0.000$ ($\beta = 0.808$) y *engagement* con $p = 0.000$ ($\beta = -0.781$) (véase tabla 5).

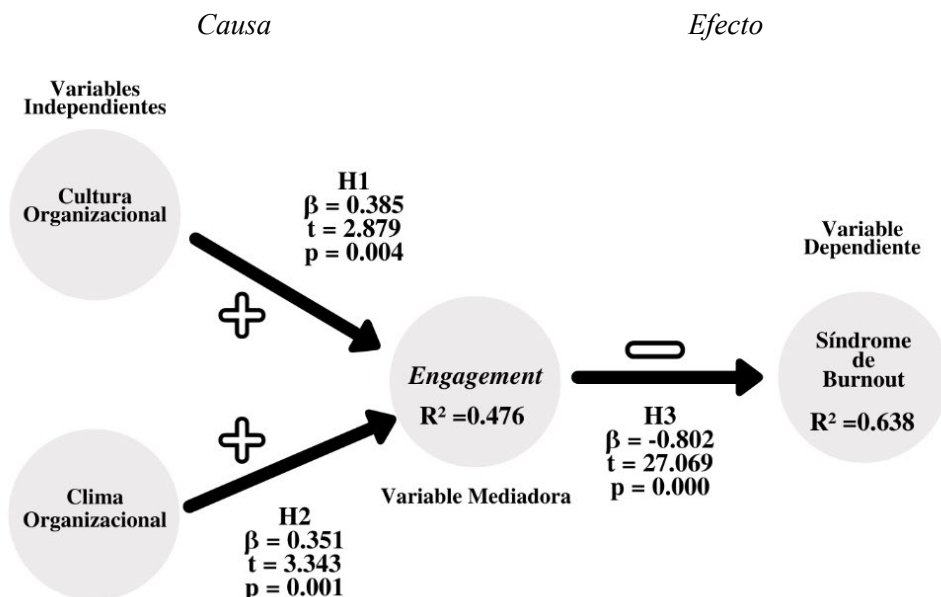
Tabla 5. Significancia de las variables del Modelo Estructural

	<i>SI ATENDIERON COVID-19</i>			<i>NO ATENDIERON COVID-19</i>		
	<i>Coefficientes Path</i>	<i>Estadísticos t</i>	<i>Valores p</i>	<i>Coefficientes Path</i>	<i>Estadísticos t</i>	<i>Valores p</i>
Cultura Organizacional -> <i>Engagement</i>	0.385	2.879	0.004	-0.069	0.540	0.589
Clima Organizacional -> <i>Engagement</i>	0.351	3.343	0.001	0.808	7.847	0.000
<i>Engagement</i> -> <i>Burnout_</i>	-0.802	27.069	0.000	-0.781	24.146	0.000

Fuente: elaboración propia del autor.

En la figura 1, se observa el modelo final para los que sí atendieron pacientes con COVID-19, el cual indica un valor de R² ajustada de 0.476 entre las variables independientes y la variable mediadora y una R² ajustada de la mediadora a la variable dependiente de 0.638. Este resultado revela que la cultura y el clima organizacional explican un 48% la variación del *engagement* y esta a su vez explica un 64% de la variación en *burnout*.

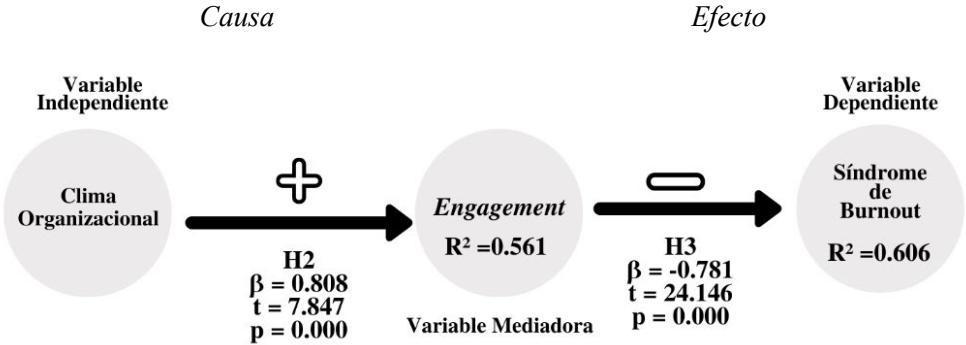
Figura 1. Modelo Final en profesionales de la salud que atendieron pacientes con COVID-19



Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, en la figura 2, se observa el modelo final para los que no atendieron pacientes con COVID-19, el cual indica un valor de R^2 ajustada de 0.561 entre la variable independiente y la variable mediadora, y una R^2 ajustada de la mediadora a la variable dependiente de 0.606. Este resultado revela que el clima organizacional explica un 56% la variación del *engagement* y esta a su vez explica un 61% de la variación en *burnout*.

Figura 2. Modelo Final en profesionales de la salud que NO atendieron pacientes con COVID-19



Fuente: Elaboración propia.

Por último, se evaluó la relevancia predictiva de ambos modelos mediante el índice Q2 de *Stone-Geiser*. En el modelo estructural, cuando una variable latente endógena presenta un valor superior a 0, quiere decir que existe relevancia predictiva para un constructo dependiente. Como se muestra en la tabla 6, los valores de Q2 obtenidos son mayores a 0, por tanto, se confirma la relevancia predictiva de ambos modelos.

Tabla 6. Relevancia Predictiva de las Variables (Q2)

	<i>Q</i> ² (SI COVID-19)	<i>Q</i> ² (NO COVID-19)
Burnout	0.390	0.452
Cultura Organizacional	0.552	0.556
Clima Organizacional	0.563	0.573
Engagement	0.671	0.592

Fuente: elaboración propia del autor.

Comprobación de hipótesis

De las hipótesis planteadas al inicio de la investigación, para el caso del modelo de los profesionales de la salud que atendieron pacientes con COVID-19 se probaron todas las hipótesis con un nivel de significancia del 1 por ciento. Esto quiere decir que la cultura y el clima organizacional impactan positivamente sobre el *engagement* y este impacta negativamente sobre el *burnout*. Pero, para los profesionales de la salud que no atendieron pacientes con COVID-19 sólo es el clima organizacional el que impacta en sentido positivo sobre el *engagement* y este en sentido negativo sobre el *burnout*.

Tabla 7. Comprobación de Hipótesis

<i>Variable</i>	<i>SI COVID-19</i>		<i>NO COVID-19</i>	
	<i>Significancia</i>	<i>Resultados</i>	<i>Significancia</i>	<i>Resultados</i>
Cultura Organizacional	0.001	Aprobada	0.589	Rechazada
Clima Organizacional	0.004	Aprobada	0.000	Aprobada
Engagement	0.000	Aprobada	0.000	Aprobada

Fuente: elaboración propia del autor.

Conclusiones

Los resultados presentados en la investigación demuestran que se cumplió con el objetivo propuesto, además de que ayudaron a presentar un panorama de cómo se encuentran los profesionales de la salud sobrellevando la pandemia COVID-19 en el estado de Nuevo León, México. Para medir el impacto de la cultura y el clima organizacional sobre el “Síndrome de *Burnout*” se utilizó la variable mediadora de *engagement* en ambos grupos.

Las hipótesis planteadas se aprobaron completamente en el grupo de los profesionales de la salud que atendieron pacientes COVID-19 porque sus resultados fueron significativos, esto confirma que el Clima y la Cultura Organizacional efectivamente están creando un impacto positivo sobre los profesionales de la salud

que se encuentran atendiendo pacientes contagiados de COVID-19, aumentando así su nivel de *engagement*, lo cual está ayudando a los profesionales a sobrellevar mejor los niveles de estrés que se encuentran experimentando evitando así el desarrollo del *Burnout*.

Mientras que en el segundo grupo se aprobaron en su mayoría (hipótesis 2 y 3). Con respecto a la hipótesis 1 que no se probó para el segundo grupo, no se encontraron resultados significativos que logran demostrar una relación positiva entre la cultura organizacional y el *engagement*. A pesar de que los estudios analizados de diversos autores comprueban que la cultura organizacional de las instancias hospitalarias tiene un impacto positivo sobre el *engagement* en los profesionales de la salud, siendo un factor importante para mantener un adecuado bienestar en ellos y además mejora la atención que se les ofrece a los pacientes (Ghorbanian, Naghdi, Jafari, & Sadeghi, 2018; Mijakoski, y otros, 2015).

Los resultados mostrados también responden a la relevancia descriptiva estudiada por Thomas y Tymon (1982), quienes dicen que al realizar un estudio se hace lo posible porque el fenómeno a investigar corresponda a la realidad actual, por consiguiente, esta investigación tiene aplicación real al capturar que clima y la cultura organizacional, tienen un impacto sobre el *engagement* y este a su vez afecta al “Síndrome de *Burnout*”.

Por último, siguiendo los aspectos metodológicos de Creswell (2003) donde habla acerca de la brecha teórica existente. Los resultados logran aportar al vacío teórico de la literatura existente, ya que se encuentra muy deficiente en estas variables en particular. Además de que existe poca información en México con respecto a cómo se están desempeñando los profesionales de la salud desde una perspectiva organizacional durante la pandemia COVID-19.

Estos resultados serán de gran interés para futuras investigaciones, con el propósito de seguir evaluando más de cerca cómo influyen los factores organizacionales en las instituciones de salud cuando los profesionales son sometidos a una situación de estrés elevada.

Referencias

- Álvarez, S., Flores-Olivares, L., Fernández-López, M., Hernández-Granillo, Patricia, y Tapia-Ortega, E. (2021). Depresión y síndrome de Burnout en personal de salud durante la contingencia sanitaria por COVID-19. *Salud Pública de México*, 63(2), 162-165. En: <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/12203>.
- Atkinson, R., y Flint, J. (2001). Accessing Hidden and Hard-to-Reach Populations: Snowball Research Strategies. *Social Research Update*, 33, 1-4.

- Baltar, F., y Gorjup, M. (2012). Muestreo mixto online: Una aplicación en poblaciones ocultas. *Intangible Capital*, 8(1), 123-149. En: <https://upcommons.upc.edu/handle/2099/12244>.
- Barello, S., Palamenghi, L., y Graffigna, G. (2020). Burnout and Somatic Symptoms among Frontline Healthcare Professionals at the peak of the Italian COVID-19 Pandemic. *Psychiatry Research*, 1-8. En: <https://link.springer.com/article/10.1007/s00420-021-01695-x>.
- Bradley, H. (1969). Community-based Treatment for Young Adult Offenders. *Crime & Delinquency*, 15(3), 359-370. En: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/001112876901500307>.
- Chin, W. (1998). The partial least squares approach to structural equations modeling. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates. En: https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=EDZ5AgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA295&dq=The+partial+least+squares+approach+to+structural+equations+modeling.+&ots=49rC_qxlml&sig=bxTqM65ZCCp1AKw4fIF6DW3mpGU&redir_esc=y#v=onepage&q=The%20partial%20least%20squares%20approach%20to%20structural%20equations%20modeling.&f=false.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Giusti, E., Pedroli, E., Aniello, G., Badiale, C., Pietrabissa, G., Manna, C., . . . Molinari, E. (2020). The Psychological Impact of the COVID-19 Outbreak on Health Professionals: A Cross-Sectional Study. *Frontiers in Psychology*, 11(1684), 1-9. En: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7366071/>.
- Goodman, L. (1961). Snowball sampling. *The Annals of Mathematical Statistics*, 32(1), 148-170. En: <https://www.jstor.org/stable/2237615?seq=1>.
- Green, G. (1961). A burn-out case. London: Vintage. En: https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=O1gm1x6nHyEC&oi=fnd&pg=PA1&dq=A+burnt-out+case.&ots=9PJFTfPUMe&sig=lxW6x4NYIF57J32HDeXksXEJVk4&redir_esc=y#v=onepage&q=A%20burnt-out%20case.&f=false.
- Hair, J., Risher, J., Sarstedt, M., & Ringle, C. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24. En: https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EBR-11-2018-0203/full/html?fbclid=IwAR0y460wWoGID-0BDVrVWnFrJ15eMVb-4pZuhI4nEFfTHZX_R8LRcb0Jk5o.
- Henseler, J., Ringle, C., y Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43, 115-135. En: <https://link.springer.com/article/10.1007%252Fs11747-014-0403-8>.

- Instituto Nacional de Salud Pública. (2017). Los riesgos del estrés laboral para la salud. En: <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
- Johns Hopkins University y Medicine. (2021). Coronavirus Resource Center. Obtenido de COVID-19 Dashboard by the Center for Systems Science and Engineering (CSSE) at Johns Hopkins University (JHU): <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>
- Kannampallil, T., Goss, C., Evanoff, B., Strickland, J., McAlister, R., y Duncan, J. (2020). Exposure to COVID-19 patients increases physician trainee stress and burnout. *PLOS ONE*, 15(8), 1-20. En: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0237301>.
- Lai, J., Ma, S., Wang, Y., Cai, Z., Hu, J., Wei, N., . . . Hu, S. (2020). Factors Associated with Mental Health Outcomes Among Health Care Workers Exposed to Coronavirus Disease 2019. *Jama Network Open*, 3(3), 1-12. En: <https://jamanetwork.com/journals/jamanetworkopen/article-abstract/2763229>.
- Mahase, E. (2020). China coronavirus: WHO declares international emergency as death toll exceeds 200. *BMJ*, 368, 1. En: <https://www.proquest.com/openview/6f04e391028ef88ef136cb77e47dc5c6/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2043523>.
- Maslach, C., y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behavior*, 2(1), 99-113.
- Maslach, C., y Leiter, M. (2000). Burnout. Elsevier, 368-371.
- Matsuo, T., Kobayashi, D., Taki, F., Sakamoto, F., Uehara, Y., Mori, N., & Fukui, T. (2020). Prevalence of Health Care Worker Burnout During the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Pandemic in Japan. *Jama Network Open*, 3(8), 1-4. En: <https://jamanetwork.com/journals/jamanetworkopen/article-abstract/2768947>.
- Mohammad, J., Mahtab, N., Fahimeh, H., Kataun, Z., & Akbar, F. (2020). Burnout among healthcare professionals during COVID-19 pandemic: a cross-sectional study. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 1-8. En: <https://link.springer.com/article/10.1007/s00420-021-01695-x>.
- OMS. (2003). Sistemas de Salud: Principios para una atención integrada. OMS. En: <https://www.who.int/whr/2003/chapter7/es/>.
- OMS. (2020). Organización Mundial de la Salud. Obtenido de Información Básica sobre COVID-19. En: <https://www.who.int/es/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>
- Raudenská, J., Steinerová, V., Javurková, A., Urits, I., Kaye, A., Viswanath, O., & Varrassi, G. (2020). Occupational burnout syndrome and post-traumatic stress among healthcare professionals during the novel coronavirus disease 2019 (COVID-19) pandemic. *Best Practice & Research Clinical Anaesthesiology*, 34(2020), 553-560. En: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S152168962030063X>.

- Rositas, J. (2014). Los tamaños de las muestras en encuestas de las ciencias sociales y su repercusión en la generación del conocimiento. *InnOvaciones de Negocias*, 11(22), 235-268. En: <http://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/59>.
- Suárez, V., Suárez, M., Oros, S., y Ronquillo, E. (2020). Epidemiología de COVID-19 en México. *Revista Clínica Española*, 220(8), 463-471. En: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0014256520301442>.
- Vinueza, A., Aldaz, N., Mera, C., Pino, D., Tapia, Estephany, y Vinueza, M. (2020). Síndrome de Burnout en médicos/as y enfermeros/as ecuatorianos durante la pandemia de COVID-19. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 29(4), 330-339.
- Wang, C., Horby, P., Hayden, F., y Gao, G. (2020). A novel coronavirus outbreak of global health concern. *The Lancet*, 395(10223), 470-473.
- Wang, C., Pan, R., Wan, X., Tan, Y., Linkang, X., McIntyre, R., . . . Ho, C. (2020). A longitudinal study on the mental health of general population during COVID-19 epidemic in China. *Brain, Behavior, and Immunity*, 87(2020), 40-48. En: [https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(20\)30185-9/fulltext?fbclid=IwAR0_jlY1L9TutpZCO4PoKJsC8vNenu5Vq_x582iyULg-9ML2UHF67Kw3_kE](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(20)30185-9/fulltext?fbclid=IwAR0_jlY1L9TutpZCO4PoKJsC8vNenu5Vq_x582iyULg-9ML2UHF67Kw3_kE).
- Wu, Y., Wang, J., Luo, C., Hu, S., Lin, X., Anderson, A., . . . Qian, Y. (2020). A comparison of Burnout frequency among oncology physicians and nurses working on the frontline and usual wards during the COVID-19 Epidemic in Wuhan, China. *Journal of Pain and Symptom Management*, 60(1), e60-e65. En: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0885392420302050>.

Capítulo 6

El impacto de las políticas públicas en el cumplimiento de los objetivos de la agenda 2030 para la mitigación del cambio climático

*Gabriel Jimenez Ramos
Elda Ayde de León de la Garza*

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo hacer una revisión documental de programas y políticas públicas medioambientales del estado de Nuevo León para determinar la relación de los esfuerzos nacionales de México respecto a estándares internacionales de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

Aunado a esto, se hace hincapié en la relación que guardan los objetivos nacionales con los internacionales; al no haber instituciones municipales dedicadas a contrarrestar los efectos de cambio climático en los estados de la república mexicana, no se cumplirán las expectativas nacionales que pretenden dirigir una ruta objetiva que respondan a las internacionales.

Se tiene el propósito de notar el impacto de las políticas públicas medioambientales que prevalecen en el estado de Nuevo León y concretar sugerencias necesarias que se consideran para establecer instituciones consistentes que ayuden al impacto ambiental y progresen las condiciones del cambio climático, acorde a los objetivos de la agenda 2030 de la ONU. La construcción de las variables *Agenda y Políticas Públicas*, determinan el proceso resultante de la importancia de la institucionalización de las políticas locales medioambientales.

Palabras clave: Agenda, Agenda 2030, Cambio Climático, Políticas Públicas
Código JEL: Q58

Abstract

This article aims to make a documentary review of environmental public policies and programs of the state of Nuevo León to determine the relationship of Mexico's national efforts with respect to international standards of the Sustainable Development Goals of the 2030 Agenda.

In addition to this, emphasis is placed on the relationship between national and international objectives; As there are no municipal institutions dedicated to counteracting the effects of climate change in the states of the Mexican Republic, the national expectations that seek to direct an objective route that respond to the international ones will not be met.

The purpose is to notice the impact of the environmental public policies that prevail in the state of Nuevo León and to specify the necessary suggestions that are considered to establish consistent institutions that help the environmental impact and progress the conditions of climate change, according to the objectives of the UN 2030 agenda. The construction of the agenda and public policies variables determine the process resulting from the importance of the institutionalization of local environmental policies.

Key words: Agenda, Agenda 2030, Climate Change, Public Politics

JEL Code: Q58

Introducción

La necesidad de esclarecer los escenarios del futuro medioambiental en el mundo, es una responsabilidad que a todos los países adscritos a la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático les compete. La creación, implementación y evaluación de los efectos que ha causado el cambio climático hasta nuestros días, deben de ser atendidos por los gobiernos correspondientes.

Los esfuerzos nacionales de México responden a las exigencias que la ONU ha establecido como los lineamientos internacionales a seguir para hacer frente al cambio climático. Sin embargo, los esfuerzos municipales o locales se encuentran en una situación de desligamiento institucional e instrumental para materializar las políticas públicas medioambientales necesarias.

La importancia de vincular los objetivos y estándares que establecen los organismos internacionales con los nacionales, radica en concretar una ruta que se seguirá con los esfuerzos de todos los estados de la república. En otras palabras, esto se traduce en implementar localmente las medidas necesarias para comenzar a definir y resolver sus problemas ambientales específicos.

Para dimensionar la problemática del cambio climático, es prudente mencionar que Nuevo León, es el segundo consumidor de energía en México y depende principalmente de combustibles fósiles para la generación de servicios públicos; por otro lado, el total de la capacidad instalada del estado, el 98 % proviene de combustibles fósiles (Pizón, 2015).

Asimismo, entre 1993 y 2012 el consumo de energía del sector industrial pasó del 58.4 % al 43.3 %, el sector transporte se incrementó de 23.3 % a 31.8 %, el sector edificios 6.3 % a 6.9 % y el sector productor de energía pasó de 8.7 % al 14.75 %; el resto de los sectores tuvo un cambio mínimo de 3.3 % a 3.25 por ciento. (Secretaría de Desarrollo Sustentable, 2012).

Por otro lado, se vislumbra el desapego de los objetivos y metas nacionales y estatales, con los de los internacionales que predispone los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La importancia de esto implica que las políticas públicas que se desarrollan en los estados de un país, no denotan la rigurosidad necesaria para alinearse realmente a las exigencias internacionales proclives a contrarrestar los efectos del cambio climático.

Pregunta de investigación

Como pregunta de investigación para este análisis, se enuncia la siguiente: ¿Cuál es impacto de las políticas públicas medioambientales del estado de Nuevo León, respecto al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible descritos en la Agenda 2030?

Objetivo general

Determinar el impacto de las políticas públicas en el cumplimiento de los objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 para la mitigación y adaptación del cambio climático.

Objetivo específico

1. Revisión de la literatura para de programas, planes, metas y objetivos estatales, se analiza el estatus de las políticas públicas que el gobierno ha adoptado para enfrentar la problemática ambiental.
2. Determinar si a través de la literatura existe relación entre las políticas públicas y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.
3. Explicar la relación existente entre las políticas públicas y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

Marco teórico

Estructura institucional gubernamental frente al cambio climático

Los efectos medioambientales que producen los compuestos y gases de efecto invernadero, son considerados como la fuente originaria del cambio climático. El Grupo Intergubernamental sobre Cambio Climático (IPCC) define el cambio climático como “[...] todo cambio en el clima a través del tiempo ya sea debido a la variabilidad natural o como resultado de actividades humanas” (IPCC, 2007a).

Dichos efectos, se traducen en los efectos vislumbrados que modifican el clima; el incremento de la temperatura (dados en superficies terrestres y marinas), la variación asimétrica de la frecuencias de las lluvias tanto en tiempo como en espacio, el aumento de fenómenos meteorológicos y su intensidad, la disolución de los cuerpos glaciares y el incremento del nivel del mar, etcétera (SEMARNAT, 2019).

México, siendo un país que se ha declarado como parte de la comunidad internacional que dirige un decenio de propuestas, acciones y respuestas para desarrollar una sustentabilidad cada vez más integradora, supone su compromiso en la financiación para promover un trabajo a nivel nacional y reforzar las instituciones para lograr los Objetivos en el 2015, el cual está adscrito a la Agenda 2030 para seguir la línea de acción que describen los 17 Objetivo de Desarrollo Sostenible (ONU, 2021).

En el país, la Ley General de Cambio Climático es el resultado de una implementación legal y legítima que tiene como objetivo institucionalizar las entidades gubernamentales competentes para definir, instrumentar y llevar a cabo soluciones concretas para contrarrestar los efectos del cambio climático y la degradación ambiental de México.

De esta ley se deriva el Sistema Nacional de Cambio Climático que enlaza las instituciones encargadas de promover la concurrencia, comunicación, colaboración,

coordinación y concentración de la Política Nacional de Cambio Climático. Se integra por la Comisión Intersecretarial de Cambio Climático, el Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático y la Coordinación de Evaluación, el Consejo de Cambio Climático, gobiernos de las entidades federativas, asociaciones nacionales de autoridades municipales y el Congreso de la Unión (SCNCC, 2018).

La Política Nacional de Cambio Climático (PNCC) es la visión general que el gobierno de México ha definido para abordar la complejidad del problema:

“[...] conjunto de intervenciones públicas desarrolladas por los tres órdenes de gobierno que contribuyen a reducir las emisiones de gases y compuestos de efecto invernadero y transitar hacia una economía baja en carbono, así como también a disminuir la vulnerabilidad y fortalecer la adaptación de la población, los ecosistemas y los sistemas productivos ante los efectos del cambio climático” (INECC, 2016).

La coordinación de formulación e instrumentación de la PNCC para la mitigación y adaptación al cambio climático se encuentra en la Comisión Intersecretarial de Cambio Climático (CICC). Este organismo impulsa acciones necesarias para incorporar programas sectoriales respecto a los problemas específicos que se han identificado por los efectos al medio ambiente en los diferentes estados de la república mexicana. (SCNCC, 2018).

Entre las instituciones públicas gubernamentales que destacan en la articulación de las inercias para construir la PNCC, se encuentra el Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático, que funge como un organismo público para integrar conocimiento científico y técnico, tanto para formar capital humano, como para formular, conducir y evaluar las políticas públicas de protección del medio ambiente en la mitigación y adaptación del cambio climático en el país. (SCNCC, 2018)

Otra de éstas, es el Consejo de Cambio Climático (C3), siendo un órgano permanente que funge como asesor en la organización y actividades del CICC, el cual está integrado por miembros de sectores sociales, privado y académico. Asimismo, la Estrategia Nacional de Cambio Climático, establecer la visión a corto y largo plazo para establecer prioridades nacionales y regionales para enfrentar el cambio climático. (SCNCC, 2018).

Estas instituciones públicas, representan el esfuerzo por parte del gobierno mexicano para definir, evaluar y elaborar propuestas de políticas públicas para abordar la problemática ambiental en México. Posteriormente, estos organismos desembocan cómo se elaboran y practican estas políticas públicas y su supuesta implementación.

El Plan Nacional de Desarrollo 2012-2018, traza las necesidades donde se describen las prioridades nacionales en las políticas públicas. Dentro de éstas, se encuentran programas sectoriales, institucionales, regionales y especiales; estos se

basan en objetivos que tratan de impulsar y orientar un crecimiento verde incluyente y que al mismo tiempo genera riqueza (SEGOB, 2019).

Otra política ambiental es el Programa Especial de Cambio Climático 2014-2018 (PECC), establece acciones y proyectos que la administración pública federal debe implementar en su periodo de gestión para instrumentar las estrategias que se desarrollen en la Estrategia Nacional de Cambio Climático (ENCC) (PECC, 2014).

Las políticas públicas antes mencionadas, tienen su base científica y técnica en el Inventario Nacional de Gases y Compuestos de Efecto Invernadero, que identifican las emisiones de gases que genera la quema de combustibles fósiles y de otras fuentes (INECC, 2018). De igual modo, en el Registro Nacional de Emisiones, obliga a diferentes sectores a reportar las emisiones generadas por fuente fijas y móviles, directas e indirectas (INECC, 2018).

Por otra parte, el Fondo para el Cambio Climático se utiliza para trascender hacia una economía baja en carbono con apoyo financiero directo; obtiene y encauza recursos privados financieros, internacionales y nacionales para movilizar la adaptación y mitigación contra el cambio climático (SCNCC, 2018).

La agenda pública como base para la construcción de las políticas públicas

Existe una amplia variedad de información acerca de lo que se define como “agenda”, la cual hace alusión a los temas seleccionados por el gobierno y sus instituciones públicas. Este concepto explica de alguna manera, la construcción de la realidad social de una sociedad; la forma de vida, costumbres políticas, recursos disponibles, sus bases económicas, estado de derecho, etcétera.

Entre una de ellas, se encuentra la “agenda de gobierno”, la cual describe que es un cúmulo de situaciones, asuntos, controversias, demandas, que los agentes gubernamentales han adoptado como objetos de su acción sobre los que ha decidido tomar causa o pretende actuar (Aguilar, 1993).

Asimismo, figuran las definiciones de Anderson (1984) y Cobb y Ross (1976), los cuales aseveran que la agenda político-administrativa está formada por las demandas que eligieron las personas que elaboran las políticas; la formación de la agenda es un proceso donde las demandas de diversos grupos de la sociedad compiten por alcanzar la atención de autoridades públicas.

Otra de las divisiones de la agenda, son determinadas por Cobb (1972) y por Elder (1984), quienes identifican los tipos entre “pública o sistémica” y “formal o institucional”. La primera está conformada por todos los temas merecedores de atención pública

que consideren una comunidad política y que tenga jurisdicción legítima la autoridad gubernamental en sus tres niveles. La segunda, se refiere a los asuntos aceptados por consideración seria ya activa por parte de los encargados de tomar decisiones.

Merino explica que existen tres tipos de agenda. La “agenda pública” es el conjunto de temas que los ciudadanos y los integrantes de una sociedad tratan de afianzar a tal grado de ser atendidos por sus representantes. La “agenda política” es el conjunto de temas que adquieren atención y prioridad de actores políticos para que sean atendidos. “La agenda gubernamental” es el conjunto de prioridades que el gobierno plantea como proyectos y que busca materializar en su mandato.

El ámbito público, esfera pública o vida pública, es el espacio donde convergen las relaciones que existen entre los estados y la sociedad, las políticas y la economía, la formación de la política y la situación real de la sociedad, las políticas que existen y los intereses particulares y generales de la sociedad (Aguilar, 1993). Este es el espacio que refleja la capacidad de influencia de diferentes actores que son proclives a determinar los temas de competencia política.

Como hace mención Aguilar (1993), la agenda tiene un proceso específico donde se puede determinar su formación y su transformación hacia la agenda específica del gobierno en curso; la formulación y legitimación de las políticas (programas), que se traducen en los fines, metas y medios de efectucción; la implementación de la política que produce acciones meramente políticas y que éstas, conducen finalmente a los efectos, evaluación y decisiones futuras.

Las políticas públicas frente al cambio climático

Si bien las políticas públicas son resoluciones analizadas y adoptadas después de haber pasado por su proceso específico de introducción en la agenda respectiva, dicho concepto tiene sus implicaciones dentro de las comunidades (gobierno y sociedad) de políticas públicas. En otras palabras, se introduce en una etapa de formación y adaptación de resoluciones.

Las políticas públicas dan pauta a la superación de las facultades de las dependencias gubernamentales y se traslapan diversos actores que participan en el quehacer político (Baumgartner y Jones, 1991). Se configuran instituciones particulares que determinan la formación de acuerdos específicos para definir el problema y la alternativa de solución conveniente (Bagatella, 2012).

Martínez (2005) explica que las comunidades de políticas públicas se refieren a una conglomeración de intervenciones integradas con interacciones específicas

entre actores. La literatura revisada se sintoniza con puntos similares como los problemas más prioritarios que necesitan alternativas, los actores que son parte de la comunidad y las formas y herramientas óptimas para solucionar los problemas tangibles (Martínez, 2005).

Bajo la misma línea de explicación, las políticas públicas son descritas por autores como Valencia (2012, Merino y Cejudo (2010); Nelson (1993); Bardach (1993); Aguilar (1993; Cabrero (2005 y 2007); Cobb, Ross y Ross, (1976); Gault (2010), en donde el punto de intersección de éstas se basa en el proceso de formación de la agenda pública y en la identificación de los problemas sociales que necesitan atención y soluciones.

Dichas políticas públicas que resultan de la formación de la agenda, corresponden al cambio cultural de cada sociedad. Es posible aseverar que el cambio de la agenda vieja que estaba meramente avocada a temas socioeconómicos y distribución de la riqueza, se ve introducida en la agenda nueva, en la cual se agregan demandas de derechos y la mejora de condiciones sociales para diversas identidades colectivas (Tamayo y Carrillo, 2005; Andréu, 2012).

Metodología

El diseño de la investigación es cualitativo, se llevó a cabo a través del análisis documental, análisis de contenido y etnográfico que ayudaron a reunir información que utilizamos en la revisión profunda del tema para generar una investigación descriptiva, prospectiva; donde se examinaron las propuestas de políticas públicas, programas de acción, planes y objetivos nacionales e internacionales que definen e identifican la problemática de los efectos de cambio climático y medioambientales; así como sus intenciones de resolver estos problemas de manera institucional. (Cabrero, 2005; Vélez, 2010; Leyva, 2011).

Algunos de los documentos revisados fueron las propuestas de políticas públicas adoptadas de contaminación medioambiental por parte del estado de Nuevo León. Tales instrumentos serán expuestos dichos instrumentos de forma general para conocer el estatus de involucramiento estatal que el Instituto Nacional de Cambio Climático define.

Seguidamente, se examinó el Programa Estatal de Desarrollo 2016-2021; se analizaron sus objetivos y metas. También, se enunciaron las limitaciones que se consideran dentro sus propuestas tanto para la definición, como de aplicación de las políticas públicas ambientales. Posteriormente, se explica lo referente al Fondo Estatal de Cambio Climático del estado de Nuevo León respecto a su situación actual.

Resultados

Instrumentación de políticas públicas en Nuevo León

Si bien, las instituciones antes descritas forman el andamiaje para la definición, elaboración e implementación de las políticas públicas medioambientales por parte del gobierno federal y por los estatales y municipales, el resultado para la resolución de los efectos de cambio climático se encuentra comprometido por diversas cuestiones.

Como muestra la tabla 1, se puede determinar que los instrumentos de políticas públicas medioambientales y los que están relacionados con este tema, no se encuentran presentes en el estado de Nuevo León. Con base en la manera en que se aborda el tema del problema de la degradación medioambiental según el INECC, es deficiente por la falta de los instrumentos de políticas de carácter ambiental.

El hecho de que no exista un Reglamento de Cambio Climático, una Evaluación de la Política Estatal de Cambio Climático, ni un Programa Estatal en Materia de Cambio Climático, compromete el desarrollo de políticas públicas que no tienen una estructura clara y objetiva de lo que pretenden definir y solucionar.

No es posible considerar el problema y efectos del cambio climático y la intención de comenzar a mitigarlo si no se puede medir, establecer reglas ante los resultados, identificar programáticamente las causas y formas de mitigarlo. Asimismo, tanto la falta de especificidad para concretar los problemas de cambio climático, como la identificación de sus resoluciones, complica el proceso de la política pública.

Tabla1 Instrumentos de política pública de Nuevo León

<i>Instrumento de política ambiental</i>	<i>Cuenta con instrumento</i>	<i>No cuenta con instrumento</i>
Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021*	Sí	
Ley de Cambio Climático	Sí	
Reglamento de Cambio Climático		No
Evaluación de Política Estatal de Cambio Climático		No
Programa Estatal en Materia de Cambio Climático		No

Continúa...

TENDENCIAS, RETOS Y OPORTUNIDADES EN LOS NEGOCIOS Y LAS ORGANIZACIONES

...continuación

Comisión Intersecretarial de Cambio Climático		No
Fondo Estatal de Cambio Climático		No
Programa de Gestión para Mejorar la Calidad del Aire del Estado de Nuevo León 2016-2025	Sí	
Emisiones de Gases de Efecto Invernadero en Nuevo León y Proyecciones de Casos de Referencia 1990-2025	Sí	
Ley Estatal de Manejo Integral de Residuos		No
Reglamento de la Ley Estatal de Manejo de Residuos		No
Programa Estatal de Gestión Integral de Residuos de Nuevo León 2009-2015	Sí	
Programa Estatal de Ordenamiento Ecológico Territorial		No
Atlas de Riesgo para Nuevo León	Sí	
Planes o Programas de Desarrollo Urbano	Sí	
Reglamento de Construcción		No
Programa Estatal de Movilidad		No

Fuente: elaboración propia con datos del INECC

*Instrumento de política pública por analizar

Plan de Acción Estatal de Desarrollo 2016-2021

El Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021 es una de las políticas públicas del estado de Nuevo León que define cinco ejes de competencia para identificar los rubros de trabajo en el quehacer público. En este plan (dentro del eje de desarrollo sustentable) se describen las intenciones de crear, asegurar, promover y fortalecer las medidas de las instituciones públicas para poner en marcha la mitigación de los contaminantes medioambientales.

Este plan asevera los problemas que afectan directamente al medio ambiente en el estado; el manejo de los residuos sólidos tiene rezagos importantes, el reciclaje informal es nulo y la reducción de residuos no es atendida institucionalmente con una planificación específica (Plan Estatal de Desarrollo, 2016). Esto se ve reflejado en la falta del instrumento de política Reglamento de la Ley Estatal de Manejo de Residuos.

Por otro lado, Nuevo León no posee alguna herramienta de ordenamiento ecológico ni de un programa de cambio climático actualizado; la situación legislativa es inerte y las normas ambientales no son suficientes. Asimismo, no cuenta con un parámetro estatal de regulación y control de las actividades de exploración y explotación de gas (Plan Estatal de Desarrollo, 2016). Esto es una muestra de ausencia del Programa Estatal de Ordenamiento Ecológico Territorial.

También, menciona que la calidad del aire en el Área Metropolitana de Monterrey, presenta niveles por encima de los valores aceptables a más de la mitad de los días del año; en el año 2015 se presentaron 240 días fuera de los parámetros de las Normas Oficiales. Tampoco existe una política de control de emisiones al aire en las fuentes fijas, móviles y de área en todo el estado (Plan Estatal de Desarrollo, 2016).

El Plan Estatal de Desarrollo tiene objetivos, estrategias y líneas de acción que consideran para definir las soluciones de los problemas que generan el cambio climático y la degradación medioambiental. Su papel es generar alternativas para ampliar las posibilidades para que el estado de Nuevo León, conforme políticas públicas eficientes respecto al eje central.

Se plantea crear propuestas y alternativas de gestionar el riesgo y situaciones de vulnerabilidad, esto con el fin de hacer resiliente la infraestructura en los contextos de afectación más extremo, dando especial atención a sus regiones; integrar mecanismos para hacer menos riesgosos los espacios públicos a la población ante el cambio climático por afectaciones del desarrollo urbano; renovar las leyes ambientales del estado; concretar la vigilia y registros del gobierno en la aplicación de los instrumentos electos (Plan Estatal de Desarrollo, 2016).

Se contempla elaborar normas técnicas estatales y ampliar verificaciones atmosféricas; establecer mecanismos voluntarios para reducir la huella atmosférica; promover la cobertura vegetal en suelos desprovistos de ésta; realizar un diagnóstico regional y proponer acciones de adaptación al cambio climático y para reducir la vulnerabilidad; promover sistemas de producción alternativos orientados a cero emisiones (Plan Estatal de Desarrollo, 2016).

Se presencia accionar de tal forma que se para que se reduzca la huella de carbono y encaminar el apoyo de las empresas en los mercados de carbono; desplegar y aplicar una política intersectorial para la sustentabilidad energética limpia; dar pie el uso eficaz de la energía en todos los sectores con un anteproyecto de comunicación; apoyo a programas federales; avalar que la instauración de nuevas tecnologías energéticas sean beneficiosas y que los impactos negativos sean cada vez menos visibles (Plan Estatal de Desarrollo, 2016).

La estrategia Nacional de Cambio Climático y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La efímera participación de los instrumentos de políticas públicas descritas y la operatividad difusa de actividades estructuradas que propone el Plan Estatal, resultan en un problema de involucramiento de las soluciones institucionales que le corresponden al gobierno de Nuevo León. Con base en esto, se puede decir que los esfuerzos nacionales y específicamente los estatales, figuran como insuficientes para seguir las rutas internacionales de mitigación del cambio climático.

Sabiendo que la Estrategia Nacional de Cambio Climático es el eje rector de las políticas públicas que se construyen a nivel nacional, regional y local, es fundamental contarla como el objetivo último o general que tienen que seguir los tres niveles de gobierno. Por ello, en la tabla 2 se incorporaron los puntos considerados de la ENCC que se comprometen o se desalinean por la falta de involucramiento del estado de Nuevo León de políticas públicas medioambientales.

Tabla 2 Metas comprometidas por la ENCC

*Metas de desarrollo bajo en emisiones/ mitigación
de la Estrategia Nacional de Cambio Climático*

Acelerar la transición energética hacia fuentes de energía limpia

Reducir la intensidad energética mediante esquemas de eficiencia de consumo responsable

Transitar a modelos de ciudades sustentables con sistemas de movilidad, gestión integral de residuos y edificaciones de baja huella de carbono

Reducir emisiones de Contaminantes Climáticos de Vida Corta y propiciar cobeneficios de salud y bienestar

Fuente: elaboración propia con datos de Sexta Comunicación de Cambio Climático 2018

Tabla 3 ODS comprometidos

<i>Objetivo de Desarrollo sostenible</i>	<i>Metas comprometidas</i>
3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades	*Para 2030, reducir sustancialmente el número de muertes y enfermedades producidas por productos químicos peligrosos y la contaminación del aire, el agua y el suelo Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial
7. Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna	De aquí a 2030, ampliar la infraestructura y mejorar la tecnología para prestar servicios energéticos modernos y sostenibles para todos en los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países en desarrollo sin litoral, en consonancia con sus respectivos programas de apoyo
11. Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes u sostenibles	De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo
13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos	Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países

Fuente: elaboración propia con datos de la ONU; Objetivos de Desarrollo Sostenible

Aunado a esto, la Agenda 2030 en la que México se encuentra inmerso en materia de cambio climático, se localizan los 17 objetivos que la ONU definió para el desarrollo sostenible. Si bien, se encuentran sujetos transversalmente varios objetivos, el presente trabajo se enfoca en los específicamente seleccionados y relacionados con la contaminación que compromete la calidad del aire (tabla 3).

El esfuerzo de realizar una estrategia nacional en materia de cambio climático, corresponde a las exigencias de una agenda internacional que formaliza las aristas que los países del mundo tienen que acatar. La Estrategia Nacional de Cambio Climático es la respuesta que el gobierno ha vinculado con la Agenda 2030 para comprometerse con ésta.

En el caso presentado, la Agenda 2030 se encuentra desalineada mediante la Estrategia Nacional de Cambio Climático por la estructura del consumo energético, la falta de tecnología e iniciativas gubernamentales para transitar al uso de energías limpias y el impulso de la preservación de un ambiente sano; ya que, la contaminación del aire se encuentra relacionada y afectada directamente de estas realidades.

Además de que la Agenda 2030 está expuesta a la falta de herramientas públicas nacionales (de México) concretas para abordar los efectos de la contaminación ambiental, los mismos objetivos que predispone dicha agenda se ven amenazados por la falta de políticas públicas eficaces para garantizar el bienestar general de la sociedad, acceso a energía asequible, derecho a una ciudad habitable y para adoptar medidas de mitigación de cambio climático.

El papel del estado de Nuevo León en la Estrategia Nacional de Cambio Climático y por ende, en la Política Nacional de Cambio Climático, es el de contribuir estatal y municipalmente mediante planes, programas y leyes que inciten a concretar políticas públicas eficientes que estén en sintonía con los estándares nacionales e internacionales que ameritan.

Por ello, es de suma importancia que las autoridades competentes del gobierno del estado de Nuevo León, construyan el cuerpo institucional necesario para abordar de forma íntegra los problemas específicos que provocan los efectos de cambio climático. El cumplimiento medible y controlado de dichos efectos al medioambiente, darán pauta al establecimiento de resultados y se podrá determinar el grado de avance en el estado.

Fondo Económico Estatal

Con base en la Ley General de Cambio Climático, el Fondo Estatal de Cambio Climático [...] “tiene por objeto captar y canalizar recursos financieros, para apoyar la implementación de acciones para enfrentar el cambio climático y que las acciones relacionadas con la adaptación serán prioritarias en la aplicación de los recursos del Fondo” (LGCC, 2015).

Estos fondos recaudados de fuentes públicas, privadas y de la sociedad civil e internacional son los impulsos que pretenden financiar programas, políticas y acciones para mitigar los efectos del cambio climático, proyectos para preservar recursos naturales, concientización y educación, desplegar investigaciones acerca del tema y mitigación de emisiones de gases y compuestos de efecto invernadero (SEMARNAT, 2020).

Otra de las inasistencias que bloquea la conformación de una planeación estructurada, aplicación, control y evaluación de las políticas estatales y locales en México, es la asignación de los recursos financieros destinados para el tema medioambiental. Como es posible observar en la tabla 1, otro de los instrumentos de política estatal con el que no cuenta el estado de Nuevo León, es dicho fondo.

Por otro lado, el Proyecto de Presupuestos de Egresos de la Federación 2021, contempla dirigir el 1.1% de los recursos públicos para contrarrestar el cambio climático (CEMDA, 2020). Asimismo, el hecho de que el estado de Nuevo León no cuente con este fondo económico, se asevera que la intención por parte del gobierno estatal de asignar recursos para comenzar a elaborar soluciones palpables, todavía es nula.

Aunado a esto, los recursos recaudados para el financiamiento (96.47%) son ejecutados por entidades a nivel nacional (gobierno federal, instituciones de educación nacionales, etc.). Mientras que menos del 1% fue implementado a nivel subnacional (gobiernos estatales o instituciones de educación e investigación a nivel estatal) (Transparencia Mexicana, 2018).

En otras palabras, el sistema financiero que permea en México respecto a la dirección de fondos para abordar los problemas de cambio climático está centralizado y jerarquizado a nivel nacional. Esto refleja y determina que las entidades municipales o locales, no tienen un acceso definido a los recursos financieros para profundizar en la definición de acciones y soluciones del cambio climático.

Conclusiones

El análisis de los problemas y soluciones que describen al plan de desarrollo antes mencionado, demuestran que, en el estado de Nuevo León, las políticas públicas existentes (y las no existentes) están enfocadas netamente en la creación de normas, proposiciones, elaboración de programas, formas de comenzar a inspeccionar, medir y controlar los efectos de cambio climático.

El carácter que hasta ahora han tomado los instrumentos de política pública medioambiental (como en el caso de Nuevo León), es meramente especulativo respecto a las iniciativas y propuestas de medición; especialmente en las de solución. Por otro lado, las actualizaciones tanto de los programas de contaminación, como los de plan de desarrollo, tienen que modificarse para que se conozca una realidad más cercana de la calidad del medioambiente.

Otro de los aspectos fundamentales que institucionalmente se debe de tomar rigurosidad en su aplicación estatal, es el Fondo Estatal de Cambio Climático. La

falta del estímulo económico en las comunidades de los estados, termina de explicar la deficiencia de la planeación y organización para definir, implementar, evaluar y controlar los efectos del cambio climático que traen consigo hacia una comunidad.

Sin bien, el caso de estudio de Nuevo León representa un estado que no cuenta con los instrumentos de políticas públicas medioambientales definidos y requeridos por la institución nacional que lo evalúa y apoya técnicamente (INECC), esto quiere decir que los esfuerzos nacionales que la Estrategia Nacional de Cambio Climático ha descrito, están desalineados frente a los estándares internacionales de los ODS.

El desapego sobre el cumplimiento de objetivos que la Estrategia Nacional que ha demostrado respecto a la Agenda 2030, es posible verlo en la ausencia de instrumentos de política pública, operatividad y estímulos económicos. A su vez, la desarticulación entre las instituciones nacionales y locales, representa el problema de una cimentación de soluciones palpables.

Esto representa que los esfuerzos del gobierno estatal de Nuevo León, se encuentra en una fase de asimilación de la problemática ambiental que implica la calidad del aire y sus efectos que degradan el medioambiente. Las propuestas de políticas públicas quedan reducidas meramente a considerar la implementación de soluciones que no pueden ser medidas, controladas ni evaluadas.

Por otro lado, esta falta de rigurosidad en la sistematización de las políticas, de ninguna forma es un hecho aislado. Así como la Estrategia Nacional de Cambio Climático debe responder a la Agenda 2030 con objetivos palpables, las políticas públicas que desarrolle el estado de Nuevo León y sus municipios deben de hacerlo para con la ENCC.

Esta última aseveración se encuentra fundada en la ausencia de vinculación entre el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021 y el Programa Especial de Cambio Climático (SEMARNAT, 2020). Aunque este plan esté alineado con el ámbito del desarrollo sustentable que marca la Agenda 2030 y el Acuerdo de París, sus esfuerzos denotan esterilidad y la necesidad de interés por parte del estado de Nuevo León.

Los esfuerzos nacionales para implementar óptimamente soluciones a problemas medioambientales en México, tienen que interrelacionar la participación de los tres órdenes de gobierno para que pueda concretarse instituciones que permitan una gestión eficiente. La necesidad de articular instituciones descentralizadas municipales con las nacionales, es un paso fundamental para establecer una gestión medioambiental sólida que responda de forma objetiva y transparente.

Acompañado de esto, para que se construya dicha gestión, es crucial contar con el apoyo financiero destinado a subsanar la degradación ambiental causada por el cambio climático. Una dirección de recursos económicos y su descentralización nacional, conforman otro de los pasos imprescindibles para que los municipios de los

estados de la república mexicana cuenten con un fondo específico para su mitigación y adaptación al cambio climático.

Finalmente, es primordial mencionar la importancia que las autoridades estatales, cuerpos académicos y de investigación, organizaciones no gubernamentales, sociedad civil, etc., cumplan la función de cabildeo. Para que los problemas medioambientales correspondientes de cada estado de la república mexicana sean estudiados, evaluados y solucionados, el cabildo debe estar en constante interacción para integrar las inercias suficientes que den pie a la temática medioambiental.

Referencias

- Aguilar Villanueva, L. F. (2006). *Gobernanza y Nueva Gestión Pública*. FCE.
- _____ (1993). *Problemas Públicos y Agenda de Gobierno*, Instituto Nacional de Administración Pública, 1era edición.
- Alzate Zuluaga, M. L., Romo Morales, G. (2017). La agenda pública en sus teorías y aproximaciones metodológicas. Una clasificación alternativa. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, XV (26), Universidad Central de Chile Santiago, Chile.
- Arenas, D. et al. (2013). *La nueva gobernanza política y las colaboraciones intersectoriales para el desarrollo sostenible*, Universidad Adolfo Ibáñez Viña.
- Baumgartner Frank R., Jones Bryan D. (1991), Agenda Dynamics and Policy Subsystems, en *Journal of Politics*, 53(4), noviembre de 1991.
- Carrillo, E., Tamayo, M. (2007). *El estudio de la opinión pública sobre la administración y las políticas públicas*, Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la Universidad Complutense de Madrid, XVII(1).
- CEMDA (2020), *Salvemos el Fondo para el Cambio Climático*, Ciudad de México, Atlíxco, recuperado el 7 de mayo del 2021,. <https://www.cemda.org.mx/salvemos-el-fondo-para-el-cambio-climatico/>
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, S. General, S. de Servicios Parlamentarios, Ley General de Cambio Climático, *Diario Oficial de la Federación*, 2015.
- Gobierno del Estado de Nuevo León, *Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021*, Nuevo León, 2016.
- INECC (2018) *Inventario Nacional de Emisiones de Gases y Compuestos de Efecto Invernadero*, México. Recuperado el 4 de mayo del 2021. <https://www.gob.mx/inecc/acciones-y-programas/inventario-nacional-de-emisiones-de-gases-y-compuestos-de-efecto-invernadero>

- INECC, MEDIO AMBIENTE, INEGI, (20XX). *Sistema de Información sobre Cambio Climático*, México. Recuperado el 4 de mayo del 2021. . <http://gaia.inegi.org.mx/sicc/>
- IPCC. Climate Change (2007). *The physical science basis. Summary for policymakers. Contribution of Working Group I to the Fourth Assessment Report of the Intergovernmental Panel on Climate Change*. IPCC.
- Jiménez Benítez, W. G. (2008). *El enfoque de políticas públicas y el estudio sobre gobierno. Propuesta de encuentro*, en CLAD. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, núm. 41. Junio de 2008.
- Merino, m. et al. (2018). *Problemas, decisiones y soluciones. Enfoques de política pública*, Fondo de Cultura Económico, CIDE.
- Mayntz, R. (1998): *New challenges to governance theory*, European University Institute, The Robert Schuman Centre - Jean Monet Chair Papers, n.º 50, Florence.
- Montero Bagatella, J.C.. (2012). *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales: Gobernabilidad: Validez/ Invalidez o moda del concepto*, División de Estudios de Posgrado Facultad de Ciencias Políticas y Sociales Universidad Nacional Autónoma de México, Num 216, México D.F, septiembre-diciembre del 2012.
- ONU (2021), *Objetivos de Desarrollo Sostenible*, México. Recuperado el 5 de mayo del 2021. Dirección URL: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>
- Pinzón, Jonathan; De Diego, Lilia; Carmona, Rafael, y Aguirre-Torres, Luis. (18 abr., 2015). *Renewable Energy in Mexico's Border Region*. Washington, DC: Wilson Center Mexico Institute.)
- SEGOB (2014), *Programa Especial de Cambio Climático 2014-2018*, Diario Oficial de la Federación, México. Consultado el 5 de mayo del 2021. Dirección URL: http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5342492&fecha=28/04/2014
- SEGOB (2019). *Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024*, Diario Oficial de la Federación, México. . http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5565599&fecha=12/07/2019
- SEMARNAT (2019). *Informe del Medio Ambiente*. . <https://apps1.semarnat.gob.mx:8443/dgeia/informe18/tema/cap5.html#tema2>
- SEMARNAT, INECC. (2020). *Información sobre la implementación de la política climática subnacional. Nuevo León: Análisis Estatales de Política de Cambio Climático*, México, recuperado el 9 de mayo del 2021, dirección URL: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/599015/57_2020_Reporte_NuevoLeon.pdf
- SEMARNAT, Secretaría de Desarrollo Sustentable del Estado de Nuevo, *Programas de Gestión para Mejorar la Calidad del Aire del Estado de Nuevo León. Pro Aire 2016-2025*. Nuevo León, 2016.

- SEMARNAT, INECC, *Sexta Comunicación Nacional y Segundo Reporte Bienal de Actualización ante la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático*, Ciudad de México, 2018, pp. 69
- Torres Salcido, G., Ramos Chávez, H.A. (2017). *Gobernanza y territorios Notas para la implementación de políticas para el desarrollo*, UNAM, Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades.
- Transparencia Mexicana (2018). *El financiamiento Internacional Para Cambio Climático en México: Arquitectura Institucional y Reto para La transparencia y Rendición de Cuentas en la Efectividad del Uso de los Recursos*, México, Coyoacán. Recuperado el 4 de mayo del 2021,. https://www.tm.org.mx/wp-content/uploads/2013/10/PolicyPaper_TM_Financiamiento-Internacional-para-Cambio-Clim%C3%A1tico-en-M%C3%A9xico.pdf

Capítulo 7

Evaluación en la calidad en servicios educativos universitarios: evidencia de estudiantes de economía en la pandemia COVID-19

*Jorge Omar Moreno Treviño
Alan García Gallegos
Jacqueline Hernández Martínez*

Resumen

Objetivo: analizar las dimensiones de calidad en los servicios educativos universitarios de la Facultad de Economía UANL, desde la perspectiva de los estudiantes usuarios en el contexto del confinamiento por la pandemia de COVID-19.

Método: se realizó un muestreo aleatorio estratificado para obtener representatividad en los ítems relevantes por sexo y para cada una de las generaciones. Se aplicó el instrumento SERVQUAL (Parasuraman, 1988) para medir “expectativas” y “percepción recibida” de los servicios educativos a una muestra representativa de 350 estudiantes, 142 mujeres y 208 hombres. Todos los ítems y dimensiones muestran validez en su aplicación de acuerdo con el criterio de Alfa de Cronbach. Posteriormente, se utilizan pruebas de Satterwhite entre distintos grupos y estratos.

Resultados: se encuentra que las dimensiones en las que los alumnos tienen mayores expectativas son “seguridad” y “empatía”, mientras que las dimensiones con mejores niveles de percepción del servicio recibido son “tangibilidad” y “seguridad”. La calidad global percibida implica un valor de -.763, lo cual sugiere que la calidad es insatisfactoria en términos de los servicios recibidos.

Limitaciones: no es posible realizar el mismo estudio para antes de la pandemia, por lo que los resultados son condicionales al confinamiento.

Palabras clave: Calidad Servicios Educativos; Expectativas; Estudiantes Universitarios; Economistas; COVID-19.

Abstract

Objective: analyze the quality dimensions in the university educational services of the UANL Faculty of Economics, from the perspective of student users, in the context of confinement due to the COVID-19 pandemic.

Method: a stratified random sampling was carried out to obtain representativeness in the relevant items by sex and for each generation. The SERVQUAL instrument (Parasuraman, 1988) was applied to measure “expectations” and “received perception” of educational services to a representative sample of 350 students, 142 women and 208 men. All items and dimensions show validity in their application according to Cronbach’s alpha criterion. Subsequently, various Satterwhite tests are used for average levels and differences in means between different groups and strata.

Results: it is found that the dimensions in which students have the highest expectations are “security” and “empathy,” while the dimensions with the best levels of perception of the service received are “tangibility” and “security.” The overall perceived quality implies a value of -.763, which suggests that the faculty’s quality is unsatisfactory in terms of the services received.

Limitations: it is not possible to carry out the same study before the pandemic, so the results are conditional on confinement.

Key words: Educational Services Quality; Expectations; University Students; Economists; COVID-19.

Introducción

La UNICEF menciona que “una educación de calidad, esencial para el aprendizaje verdadero y el desarrollo humano, se ve influida por factores que proceden del interior y el exterior del aula, como la existencia de unos suministros adecuados, o la naturaleza del entorno doméstico del niño o niña. Además de facilitar la transmisión de conocimientos y aptitudes necesarios para triunfar en una profesión y romper el ciclo de pobreza, la calidad desempeña un papel crítico a la hora de

disminuir la brecha existente entre los géneros en materia de educación básica”. Es indispensable conocer cuáles son las necesidades de los estudiantes ya que a ellos son a los que se les está ofreciendo el servicio de la educación. Diseñar un proceso para mejorar la calidad de una institución sin tomar en cuenta la percepción estudiantil no tendría sentido ya que ellos son los principales consumidores de ese servicio.

Los estudiantes son una de las partes interesadas más importantes de la calidad educativa. Satisfacer a los estudiantes es uno de los propósitos principales en el sector educativo. Los estudiantes satisfechos son una fuente de ventaja competitiva y una fuente de *marketing* boca a boca para las instituciones educativas. La satisfacción y la motivación de los estudiantes en el sector educativo pueden atribuirse a la provisión de calidad en el instituto. Para ver qué calidad satisface o motiva a los estudiantes, se debe medir la calidad del instituto (Ahmed, 2010). La educación superior es un servicio ya que exhibe todas las características clásicas de los servicios: es intangible y heterogéneo, cumple el criterio de inseparabilidad al ser producido y consumido al mismo tiempo, satisface el criterio de percibibilidad y asume la participación en el proceso de entrega (Cuthbert, 1996). Por tanto, los conceptos de calidad del servicio son directamente aplicables a la educación superior. La calidad de los servicios prestados por las instituciones de educación superior debe mejorarse continuamente para mantenerse al día con las demandas e intereses de sus partes interesadas (Đonlagić, 2015).

Revisión de literatura

La calidad del servicio es ampliamente utilizada y experimentada en diversos sectores a través del modelo SERVQUAL (Parasuraman, 1988). Cinco dimensiones de la calidad del servicio son las dimensiones que se pueden aplicar en cada sector, ya sea el sector de fabricación o de servicios. Las cuáles son: a) *Tangibilidad*: instalaciones físicas, equipos y el aspecto del personal, b) *Fiabilidad*: habilidad para realizar el servicio prometido (en este caso la educación) en forma fiable y precisa, c) *Capacidad* de respuesta: disposición para ayudar a los clientes (estudiantes) y proporcionar un rápido servicio, d) *Seguridad*: el conocimiento y la cortesía de los maestros y personal académico para inspirar confianza y seguridad, y e) *Empatía*: el cuidado y la atención individualizada que la institución proporciona a sus estudiantes.

Diversos estudios analizan la calidad de una universidad a través de la escala SERVQUAL, midiendo la calidad percibida global por los estudiantes y las

diferencias entre las percepciones y expectativas para cada una de las dimensiones del instrumento. Algunos autores que analizan la calidad en facultades de negocios y economía (Chua, 2004; Foropon *et al*, 2013; Pariseau, 1997; Djolagic, 2015; Goran, 2014; Barnes, 2007; Bautista *et al*, 2017) encuentran resultados parecidos en cuanto a la evaluación de las percepciones y expectativas de los estudiantes hacia su facultad. Cinco de los autores encuentran que la percepción de la empatía es de las más bajas evaluadas, y la percepción de seguridad fue, en promedio, la mejor evaluada por parte de los estudiantes.

En cuanto a las expectativas, la *Tangibilidad* es la que en promedio fue evaluada más bajo. Todas las facultades presentan una calidad percibida negativa (insatisfactoria). Aunque Guzmán (2018) menciona que los resultados no indican que al ser negativas se tiene un mal servicio. Lo que dan a entender y demuestra el SERVQUAL es que la calidad del servicio no sólo está enfocada en la percepción del servicio recibido, sino también en las expectativas que tienen los usuarios sobre un servicio antes de que este sea brindado.

El análisis de la calidad en universidades a través de SERVQUAL es utilizado alrededor del mundo, en países como Grecia (Ropoulos and Vrana, 2007), Escocia (Ibrahim *et al*, 2013), Estados Unidos (Foropon *et al*, 2013), México (Jaquez, 2017), Italia (Wael, 2015), India (Sahney *et al*, 2004), Irán (Aghamolaei *et al*, 2008), Serbia (Krsmanovic *et al*, 2014), Malasia (Chui *et al*, 2016), Sudáfrica (Kanakana, 2014), entre otros. Los estudios encuentran que en promedio las universidades que se encuentran en países más desarrollados presentan niveles de calidad percibida mejores que en países menos desarrollados. Las percepciones de las dimensiones por parte de los estudiantes son muy bajas en países menos desarrollados.

Además, en países de África y Asia como en Malasia (Shekarchizadeh *et al.*, 2011; Yan Li *et al.*, 2018; Rasli *et al.*, 2012), Ghana (Banahene *et al.*, 2017), India (Gopalakrishnan, 2014), Irán (Akhlaghi *et al.*, 2012; Abili *et al.*, 2012), Emiratos Árabes Unidos (Datta & Vardhan *et al*, 2017), Arabia Saudita (Alhabeeb, 2015) y Tailandia (Yousapronpaiboon, 2014) se hacen análisis entre las percepciones y expectativas para saber cuáles dimensiones de la escala SERVQUAL son evaluadas muy insatisfactoriamente para así dirigir mejor sus finanzas o planes de estudio para mejorar los aspectos que tienen un impacto en las percepciones de los estudiantes sobre la calidad del servicio que reciben.

También Akhlaghi (2012) menciona que la obtención de nuevos estudiantes y la retención de los estudiantes actuales siempre se ha considerado como principal

motivo de su universidad, por esta razón utilizan la escala SERVQUAL para revelar las prioridades de modificación y mejora de los servicios de educación que dan. Los resultados muestran que las principales dimensiones donde deberían enfocarse son la *Capacidad de Respuesta* y la *Tangibilidad*.

Estrategia estadística

Los datos que se presentan en este trabajo de investigación proceden de una encuesta elaborada con un conjunto de instrumentos que permiten conocer: las habilidades cognitivas del estudiante, aptitudes académicas vocacionales, contexto socioeconómico, familiar y del hogar, hábitos de consumo, así como métricas de autoconcepto, perfeccionismo e inteligencias múltiples. En particular, se utiliza el instrumento SERVQUAL adoptado a medir la calidad ofrecida a los estudiantes por parte de su facultad (Parasuraman, 1988). Este instrumento tiene como objetivo central medir las expectativas y percepciones de calidad ofrecidas y la diferencia entre estas donde, si las expectativas son mayores, se tiene una calidad de servicio ofrecido insatisfactoria. El modelo SERVQUAL está compuesto de 50 ítems, 25 que miden las percepciones y 25 que miden las expectativas, los cuales están divididos en cinco dimensiones: *Tangibilidad*, *Fiabilidad*, *Capacidad de Respuesta*, *Seguridad* y *Empatía*. El escalamiento de respuesta es de siete valores: donde 1 significa que el alumno está en total desacuerdo con la afirmación y 7 si está en total acuerdo. Parasuraman y Zeithaml (1988) reportan una confiabilidad en “Alfa de Cronbach” de .92 y un análisis de consistencia interna en el que todos los ítems correlacionaron positivamente con un nivel de significancia de 0.0001 (Parasuraman, 1988).

El marco de diseño de muestra se creó considerando como unidad de estudio al estudiante universitario representativo en la población total de la Facultad de Economía en la UANL. Para este fin, se procedió a diseñar una muestra irrestricta aleatoria estratificada en dos dimensiones: semestre de carrera (1, 3, 5, 7 y 9 semestres) y género (masculino y femenino), dando un total de 10 estratos de clasificación. Así, se tomó como base de datos la composición estudiantil de la FAECO-UANL para el periodo semestral agosto-enero 2020-2021. Por tanto, se consideró como población objetivo la composición observada en la tabla 1. La muestra final es de un total de 350 cuestionarios distribuidos entre los estratos como se presenta en la tabla 2.

**Tabla 1. Composición de Población Objetivo.
Estudiantes de la carrera de Economía, FAECO-UANL**

<i>Semestre</i>	<i>Mujeres</i>	<i>Hombres</i>	<i>Total</i>
1	45	103	148
3	34	52	86
5	28	67	95
7	38	47	85
9	21	28	49
Total	166	297	463

Fuente: Composición estudiantil de semestre agosto-enero 2020-2021 en carrera de Economía, FAECO-UANL, proporcionado por la Dirección de la Facultad.

**Tabla 2. Composición de muestra por diseño
irrestricto aleatorio estratificado:
Alumnos encuestados por semestre, género**

<i>Semestre</i>	<i>Mujeres</i>	<i>Hombres</i>	<i>Total</i>
1	34	62	96
3	29	40	69
5	26	47	73
7	31	37	68
9	19	25	44
Total	139	211	350

Fuente: Elaboración propia usando cuestionario “Estudio de Contexto, Salud, Emocional y Hábitos en Estudiantes de Economía”.

Se realizó análisis de brechas de las dimensiones de calidad con el objetivo de mostrar la calidad percibida por parte de los alumnos de la Licenciatura en Economía de la Facultad de Economía-UANL. Además, se realiza un análisis descriptivo utilizando la media aritmética y la desviación típica estándar con el objetivo de

mostrar los valores promedio de las expectativas y percepciones que tienen los estudiantes con respecto a las diferentes dimensiones de calidad.

Pruebas de confiabilidad

Como criterio para la confiabilidad del cuestionario SERVQUAL se utilizó el coeficiente de *Alfa de Cronbach*. Hernández, Fernández y Baptista (2014) sugieren, para propósitos de investigación en mediciones sociales, valores aceptables de $\alpha \geq 0.7$.

El método de consistencia interna basado en el *Alfa de Cronbach* permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

El *Alfa de Cronbach* de los alumnos de la Facultad de Economía de la UANL fue calculada a partir de las correlaciones de los ítems, es decir, se calculó el *Alfa de Cronbach* estandarizado, donde se toman en cuenta las correlaciones lineales de las preguntas.

La tabla 3 muestra el *Alfa de Cronbach* para las expectativas y percepciones en conjunto e individualmente para el cuestionario SERVQUAL. Como se observa, se obtuvo un valor de .9444 para los 50 ítems del cuestionario y valores de .9522 y .9593 para las expectativas y percepciones, lo que significa que el instrumento es sumamente confiable.

Tabla 3. Análisis de fiabilidad (validación estadística) del cuestionario SERVQUAL

<i>Elemento (Items)</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>
SERVQUAL (50)	.9444
Expectativas (25)	.9522
Percepciones (25)	.9593

Fuente: Elaboración propia usando cuestionario “Estudio de Contexto, Salud Emocional y Hábitos en Estudiantes de Economía”.

En la tabla 4 se muestran los valores de *Alfa* dividido por dimensiones los cuales muestran valores en las expectativas entre .7906 y .8869, y para el caso de las percepciones se presentan valores de confiabilidad de entre .7876 y .9148. Las

percepciones y las expectativas junto con sus dimensiones presentan buenos valores de *Alfa* los cuales indican que el instrumento SERVQUAL para medir la calidad de la Facultad de Economía es confiable.

Resultados

En la tabla 5 se presentan los datos descriptivos para los ítems y dimensiones del cuestionario SERVQUAL. Las dimensiones en las que los alumnos tienen mayores expectativas son la seguridad y la empatía, mientras que las dimensiones con mayores percepciones es la tangibilidad y la seguridad. Los ítems que los alumnos presentan altas expectativas son: “Los estudiantes deberían de ser informados sobre la realización de ciertas actividades con tiempo” (ítem 10), “La calidad del proceso educativo debería ser de alto nivel” (ítem 16) y “El personal docente debería tratar a los estudiantes por igual y con respeto” (ítem 22). Para el caso de las percepciones son: “El edificio y los alrededores de la Facultad de Economía es moderno y visualmente agradable” (ítem 2), “Los trabajadores de la Facultad de Economía son profesionales y ordenados” (ítem 3) y “La calidad del proceso educativo debería ser de alto nivel” (ítem 16).

Tabla 4. Alfa de Cronbach de las dimensiones de SERVQUAL

<i>Dimensión</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>	
	<i>Expectativas</i>	<i>Percepciones</i>
Tangibilidad	.7966	.7876
Fiabilidad	.8080	.8401
Cap.Respuesta	.7906	.8940
Seguridad	.8745	.8863
Empatía	.8869	.9148

Fuente: Elaboración propia usando cuestionario “Estudio de Contexto, Salud Emocional y Hábitos en Estudiantes de Economía”.

En la tabla 6 se presentan la media de cada una de las dimensiones para las expectativas y percepciones. De acuerdo con el cuestionario SERVQUAL, para todas

las dimensiones se debe de restar el valor dado por los alumnos de las expectativas a las percepciones. En caso de que esta resta sea negativa, se dice que tal dimensión es percibida insatisfactoria por los alumnos evaluados. Como se presenta en la tabla, las dimensiones con una evaluación más baja son la *Capacidad de Respuesta* y la *Empatía*. Esto se debe a que los estudiantes no ven disposición para ayudarlos y no sienten que se les proporciona un servicio rápido por parte de su institución. Por el otro lado, la *Tangibilidad* es la mejor evaluada por los alumnos, la cual puede indicar que la Facultad de Economía de la UANL cuenta con buenas instalaciones físicas, equipo moderno y buen aspecto de su personal. Por último, la calidad global percibida, la cual se calcula a partir del promedio de las diferencias de las percepciones y expectativas de las dimensiones, arroja un valor de -0.763 esto indica que la calidad que perciben los estudiantes de la facultad es insatisfactoria.

Se usaron pruebas “t de Satterwhite” para medias con diferentes varianzas en muestras emparejadas. Con este criterio se evaluó si las expectativas y percepciones de los estudiantes son significativamente diferentes. La tabla 7 muestra cada una de las pruebas para cada dimensión, los resultados muestran que para la prueba de dos colas que se utilizó, solamente las expectativas y percepciones de la dimensión de *Tangibilidad* no son significativamente diferentes, esto indica que los estudiantes están satisfechos con los elementos tangibles de su facultad. Para las demás dimensiones sí se tienen diferencias significativas con un nivel de significancia del 0.05.

Este estudio realizado para medir la calidad de servicio percibido a través de SERVQUAL por los estudiantes de la Facultad de Economía de la UANL también se ha aplicado a facultades de ciencias económicas y negocios a través del mundo. Como es el caso de una facultad de Canadá (Chua, 2004) cuyos resultados muestran una calidad de servicio percibido insatisfactorio. Los resultados negativos, como ya se ha mencionado en diferentes universidades, no significa que la universidad brinde un mal servicio ya que el instrumento SERVQUAL mide tanto la percepción de calidad que reciben los clientes (estudiantes) como las expectativas que estos puedan tener antes de que el servicio sea brindado. Por lo tanto, el valor negativo de esta variable puede deberse a las altas expectativas que los estudiantes tienen sobre la facultad antes de ingresar a ella. El análisis realizado en la Facultad de Economía de la UANL muestra que la calidad de servicio percibido se encuentra dentro de las facultades mejores evaluadas comparándola con estudios muy similares hechos alrededor del mundo. Aun así, sea una universidad muy bien evaluada o no, ésta tiene la necesidad de poder observar a través de SERVQUAL cuáles podrían ser sus prioridades y qué puede mejorar para así poder brindar un mejor servicio a sus estudiantes, ya que estos son los principales consumidores de los servicios de calidad de las universidades.

Tabla 5. Estadísticas descriptivas de los ítems y dimensiones del Instrumento SERVQUAL

<i>Dimensiones e Ítems</i>	<i>Expectativas</i>		<i>Percepciones</i>	
	<i>Media</i>	<i>DE</i>	<i>Media</i>	<i>DE</i>
Tangibilidad	6.093	.989	6.004	0.901
Item1	6.407	1.091	6.014	1.126
Item2	5.842	1.415	6.22	1.144
Item3	5.536	1.612	6.089	1.071
Item4	6.592	0.902	5.681	1.268
Fiabilidad	6.326	0.774	5.628	.986
Item5	6.155	1.248	5.841	1.107
Item6	6.424	1.03	5.387	1.383
Item7	6.480	0.943	5.644	1.308
Item8	5.874	1.47	5.641	1.288
Item9	6.309	1.046	5.264	1.576
Item10	6.727	0.805	5.954	1.244
Capacidad de respuesta	6.411	.861	5.154	1.394
Item11	6.542	0.939	5.089	1.528
Item12	6.370	1.066	5.112	1.593
Item13	6.325	1.071	5.261	1.479
Seguridad	6.565	0.675	5.745	1.055
Item14	6.562	0.834	5.569	1.432
Item15	6.605	0.801	5.629	1.336

EVALUACIÓN EN LA CALIDAD EN SERVICIOS EDUCATIVOS UNIVERSITARIOS

Item16	6.696	0.798	6.172	1.10
Item17	6.643	0.797	5.147	1.596
Item18	6.490	0.955	5.974	1.283
Item19	6.407	0.974	5.954	1.208
Empatía	6.544	0.725	5.572	1.21
Item20	6.388	1.042	4.94	1.67
Item21	6.503	.897	5.563	1.47
Item22	6.744	.801	5.997	1.292
Item 23	6.353	1.032	5.712	1.312
Item 24	6.63	.811	5.234	1.658
Item 25	6.674	.836	5.997	1.235

Fuente: Elaboración propia usando cuestionario “Estudio de Contexto, Salud Emocional y Hábitos en Estudiantes de Economía”

Tabla 6. Análisis de brechas de las dimensiones del cuestionario SERVQUAL.

<i>Dimensiones</i>	<i>Expectativas</i>	<i>Percepciones</i>	<i>Brecha</i>
Tangibilidad	6.093	6.004	-.084
Fiabilidad	6.326	5.628	-.697
Capacidad de Respuesta	6.411	5.154	-1.241
Seguridad	6.565	5.745	-.819
Empatía	6.544	5.572	-.961
Calidad global percibida	-.763		

Fuente: Elaboración propia usando cuestionario “Estudio de Contexto, Salud Emocional y Hábitos en Estudiantes de Economía”.

Tabla 7. Prueba “t” de Satterwhite muestras emparejadas para las dimensiones de SERVQUAL

<i>Dimensiones</i>	<i>Expectativas</i>	<i>Percepciones</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Valor p</i>
Tangibilidad	6.093	6.004	1.2329	.2185
Fiabilidad	6.326	5.628	10.9244	.0000
Capacidad de Respuesta	6.411	5.154	14.0485	.0000
Seguridad	6.565	5.745	12.9325	.0000
Empatía	6.544	5.572	12.7205	.0000

Fuente: Elaboración propia usando cuestionario “Estudio de Contexto, Salud Emocional y Hábitos en Estudiantes de Economía”.

Al enfocarse en la percepción de calidad de los alumnos con respecto a los servicios brindados, se asegura que se mantengan los factores de atracción y retención de talento para poder construir economistas de alta calidad.

A manera de comparación con respecto a los valores de calidad percibida en las escuelas mencionadas en este estudio, se encuentra que en una lista de menor a mayor calidad percibida se encuentra: La Universidad King Saud en Arabia Saudita con calidad insatisfactoria de -1.552 (Alhabeeb, 2015), la Universidad de Belgrade en Serbia con -1.212 (Krsmanovic *et al*, 2014), la Universidad Ryerson en Canadá con -.966 (Chua, 2004), la escuela de negocios de la Universidad de Leed en el Reino Unido con -.846 (Barnes, 2007), la Facultad de Economía UANL con un valor de -.763, una facultad de negocios de Estados Unidos con -.66 (Pariseau, 1997) y finalmente, la universidad de Pavia en Italia con un valor de -.6 (Wael, 2015).

Algunas de estas universidades comparándolas por dimensiones son similares entre ellas, pero es importante saber que cada universidad debería de enfocarse en los aspectos donde fue evaluado más bajo y ver qué mejoras podría aplicar en pro de sus estudiantes para mejorar la calidad global.

Conclusiones

El presente artículo tiene como objetivo mostrar la calidad percibida de los alumnos de la Facultad de Economía UANL, así como determinar los valores de calidad

que los alumnos asignan a las diferentes dimensiones de calidad. Se utiliza como metodología una estrategia de muestreo estadístico que permite construir una muestra representativa para los estudiantes, considerando 10 estratos diferenciados entre los distintos sexos (hombres y mujeres) y semestres (1º, 3º, 5º, 7º y 9º semestre). Para este fin, se utilizó la media aritmética y la desviación típica estándar de los ítems, así como las diferencias de las percepciones y expectativas de las dimensiones de calidad de la escala SERVQUAL (Parasuraman, 1988). De acuerdo con los resultados, los ítems que los alumnos presentan, en promedio, más altas expectativas son: “Los estudiantes deberían de ser informados sobre la realización de ciertas actividades con tiempo” (ítem 10), “La calidad del proceso educativo debería ser de alto nivel” (ítem 16) y “El personal docente debería tratar a los estudiantes por igual y con respeto” (ítem 22). Para el caso de las percepciones son: “El edificio y los alrededores de la Facultad de Economía es moderno y visualmente agradable” (ítem 2), “Los trabajadores de la Facultad de Economía son profesionales y ordenados” (ítem 3) y “La calidad del proceso educativo debería ser de alto nivel” (ítem 16). Además, se muestra que las dimensiones en las que los alumnos tienen mayores expectativas son la seguridad y la empatía, mientras que las dimensiones con mayores percepciones es la *Tangibilidad* y la *Seguridad*.

Todas las dimensiones a excepción de la *Tangibilidad* tienen diferencias significativas entre las percepciones y expectativas con un nivel de significancia del .05, donde las expectativas son mayores que las percepciones en todos los casos. Se utiliza el *Alfa de Cronbach* para probar la confiabilidad del instrumento SERVQUAL, el cual da valores por encima del nivel de confiabilidad sugerido. Finalmente, la calidad global percibida, la cual se calcula a partir del promedio de las diferencias de las percepciones y expectativas de las dimensiones, arroja un valor de -.763 esto indica que la calidad que perciben los estudiantes de la facultad es insatisfactoria.

Conflicto de interés

Toda la información procesada en este trabajo fue sujeta a consentimiento firmado por los participantes quienes acordaron de manera voluntaria ser parte del estudio. La clasificación de los datos fue en estricto proceso de protección de datos, cegando la información confidencial y personal de los alumnos, garantizando la anonimidad de las respuestas obtenidas en cada dimensión. Los autores declaran que el presente trabajo es libre de cualquier otro conflicto de interés derivado de su método, datos, y resultados.

Agradecimientos

Los autores agradecen el apoyo trabajo de la Lic. Brenda G. Medina Soto, psicóloga de la Facultad de Economía, quien colaboró en la selección de instrumentos y aplicación de los cuestionarios. Agradecemos el apoyo del dr. David Hernández Barajas, quien proporcionó la financiación de los instrumentos de aplicación de los cuestionarios. Así también, los autores agradecen las facilidades concedidas por la Dirección de la Facultad de Economía de la UANL para la realización del presente estudio. Los resultados son únicamente responsabilidad de los autores y no reflejan la postura de ninguna institución vinculante.

Referencias

- Aghamolaei, T. y Zare, S. (2008). Quality gap of educational services in viewpoints of students in Hormozgan University of medical sciences. *BMC medical education*, 8, 34. 10.1186/1472-6920-8-34.
- Ahmed, I., Nawaz, M., Ahmad, Z., Ahmad, Z., Shaukat, M.Z., Usman, A.K., Wasim-ul-Rehman, y Ahmed, N. (2010). Does service quality affect students' performance? Evidence from institutes of higher learning. *African Journal of Business Management*, 4, 2527-2533.
- Barnes, B. R. (2007). Analysing Service Quality: The Case of Post-Graduate Chinese Students. *Total Quality Management & Business Excellence*, 18(3), 313–331.
- Bautista, M. G., Moreano, E. Z., y Vaca, M. Z. (2017). El Modelo Servqual Y Su Incidencia En El Nivel De Satisfacción De La Carrera De Economía De La Universidad Nacional De Chimborazo. *European Scientific Journal, ESJ*, 13(25), 339.
- Chua C. (2004). Perception of Quality in Higher Education. *Proceedings of the Australian Universities Quality Forum 2004, AUQA Occasional Publication*
- Chui, T. B., Ahmad, M. S. B., Bassim, F. B. A., y Zaimi, N. B. A. (2016). Evaluation of Service Quality of Private Higher Education Using Service Improvement Matrix. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224, 132–140.
- Cuthbert, P. 1996a. Managing service quality in HE: is SERVQUAL the answer? part 1, *Managing Service Quality* 6(2): 211–216.
- Djonlagic, S. Y Dedić, s.. (2015). Quality assessment in higher education using the SERVQUALQ model. *Management (Croatia)*. 20. 39-57.
- Foropon, C., Seiple, R. y Kerbache, L.. (2013). Using Servqual to Examine Service Quality in the Classroom: Analyses of Undergraduate and Executive Education

- Operations Management Courses. *International Journal of Business and Management*. 8.
- García-Mestanza, J. (2008). “Comparativa entre distintos sistemas de medición de calidad de servicio”. *EsicMarket*, 130, pp. 57-97
- Goran, D. (2014). Analysis of SERVQUAL dimensions: the case of the School of Economics and Business, University of Sarajevo.. https://www.academia.edu/31599368/ANALYSIS_OF_SERVQUAL_DIMENSIONS_THE_CASE_OF_THE_SCHOOL_OF_ECONOMICS_AND_BUSINESS_UNIVERSITY_OF_SARAJEVO.
- Guzman, P. J. J. (2018). Calidad en servicios educativos mediante aplicación de Servqual, caso Universidad Técnica de Machala. Repositorio Digital de la UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/13236>
- Hernández, R., Fernández, C. Y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw-Hill Interamericana
- Ibrahim, E. Wang, L. y Hassan, A. (2013). Expectations and Perceptions of Overseas Students towards Service Quality of Higher Education Institutions in Scotland. *International Business Research*. 6.
- Jaquez, S., Y Godínez, L. (2017). Evaluación de la calidad en el servicio en Centro de Enseñanza de Idiomas del campus Caborca de Universidad de Sonora mediante SERVQUAL. *Invurnus*, 12(2), 18–24.
- Kanakana, M. G. (2014): Assessing Service Quality in Higher Education using the SERVQUAL tool, Proceedings of the 2014 International Conference on Industrial Engineering and Operations management, Indonesia.
- Krsmanovic, M., Horvat, A. Y Ruso, J. (2014). Application of SERVQUAL model in high education. Paper presented at the 11th International conference “Standardization, prototypes and quality: A means of Balkan countries’ collaboration”.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, Valerie A., Y Zeithaml, A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40
- Sahney, S., Banwet, D.K., Y Karunes, S. (2004). A SERVQUAL and QFD approach to total quality Education-A student perspective. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 53(2), 143-166
- Susan E. Pariseau J.R. McDaniel, (1997),”Assessing service quality in schools of business”, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 14(3). 204-218

- UNICEF. (s.f.). Educación básica e igualdad entre los géneros. https://www.unicef.org/spanish/education/index_quality.html
- Wael, T. (2015). Using Servqual Model to Assess Service Quality and Students Satisfaction in Pavia University – Italy. *International Journal of Research in Business Studies and Management*, 2(3), 24–31.
- Zafropoulos, C., Y Vrana, V. (2008). Service Quality Assessment En: A Greek Higher Education Institute. *Journal of Business Economics and Management*, 9(1), 33–45.

Capítulo 8

Efecto del COVID-19: cambio en los hábitos de compra en línea del consumidor con la declaración de pandemia en hombres y mujeres

*Katia Site Pérez Martínez
Ruth Isela Martínez Valdez
Sara Sofía Luna Mosqueda*

Resumen

En el pasado ya se preveía una cierta evolución del consumidor hacia el entorno *online*, pero con la actual situación (Contingencia Sanitaria por COVID-19) los hábitos de consumo *online* y el *marketing* interactivo de las empresas prestadoras de servicios han cambiado, no solo en la forma en la que las personas compran, sino en cómo lo hacen. La presente investigación pretende determinar el cambio en los hábitos de compra en línea del consumidor con la declaración de la pandemia por COVID-19 en hombres y mujeres, teniendo en cuenta la frecuencia de compras en línea, las plataformas de comercio, el momento de las compras, el grado de satisfacción y la seguridad de los datos personales. El enfoque utilizado en esta investigación fue de corte cuantitativo con un diseño no experimental y transversal, de alcance descriptivo. La muestra fue de tipo no probabilístico incidental. Los participantes de este estudio fueron 329 personas mayores de 20 años, de los cuales el 53% (173) fueron femeninos y 47% (156) fueron masculinos. Se elaboró un instrumento tipo cuestionario cuyo nombre es “Compras en línea en tiempos de pandemia por COVID-19” el cual contiene tres secciones: hábitos de navegación, actitud y percepción de compra, misma que está

integrada por 26 ítems de tipo *Likert*; con un (a) de 0.871 en las tres secciones. Los hallazgos encontrados en esta investigación resultan muy interesantes y pertinentes, mismos que están descritos con puntualidad en el cuerpo de la investigación.

Palabras Clave: Hábitos de Compra, COVID-19, Comercio Electrónico; *Marketing* Interactivo, Seguridad en la información. Código JEL: M3: M30, M31

Abstract

In the past, a certain evolution of the consumer towards the online environment was foreseen, but with the current situation (Health Contingency for COVID-19) the habits of online consumption and the interactive marketing of the service provider companies have changed, not only in the way people buy, but how they do it. This research aims to determine the change in consumer online shopping habits with the declaration of the COVID-19 pandemic in men and women, taking into account the frequency of online purchases, the trading platforms, the time of the purchases, the degree of satisfaction and the security of personal data. The approach used in this research was quantitative with a non-experimental and cross-sectional design, descriptive in scope. The sample was of the incidental non-probabilistic type. The participants in this study were 329 people over 20 years of age. Of which 53% (173) were female and 47% (156) were male. A questionnaire-type instrument was developed whose name is "Online shopping in times of pandemic by COVID-19" which contains three sections: browsing habits, attitude and perception of purchase, which is made up of 26 Likert-type items; With a (a) of 0.871 in the three sections. The findings found in this research are very interesting and pertinent, which are punctually described in the body of the research.

Keywords: Buying Habits, Covid-19, Electronic Commerce; Interactive Marketing, Information Security. Code JEL: M3: M30, M31

Introducción

En la actualidad realizar compras en línea a través del comercio electrónico es algo cotidiano, la forma de realizar las compras ha sufrido una evolución, las personas no solo realizan sus compras asistiendo a centros comerciales de forma presencial sino también cubren sus necesidades haciendo compras en línea. Vivimos en la era digital, donde se realizan compras tales como ropa, comida y otro tipo de transacciones sin salir de casa a través del comercio electrónico y las

campañas de *marketing* interactivo a través de su publicidad (Sigmond, 2018). Sin embargo, los consumidores siguen teniendo dudas para comprar en línea, el riesgo de que no sea segura la entrega, que no se entregue lo que se solicitó, que carguen el dinero y perderlo, así como también el temor al uso que le dan a sus datos entre otras cosas ha frenado el crecimiento del comercio electrónico (Sánchez y Montoya, 2017).

Pero esto cambió en marzo del año 2020, fecha que marca un antes y un después en la vida cotidiana, desde que se declaró la pandemia por el COVID-19. En primer término impactó la economía del país debido a los cierres de negocios, y en segundo ha provocado un cambio en los hábitos de los consumidores pues este distanciamiento social les impide ir a comprar a centros comerciales a realizar sus compras presencialmente. Esta no sólo representa una amenaza grave para la salud, sino que rápidamente también impactó otras áreas, la economía del país se vio afectada con los cierres de negocios y por ende a los consumidores el distanciamiento social, provoca un cambio en sus hábitos ya que son apartados de sus interacciones sociales tales como reuniones, o cualquier tipo de interacción física, lo que incluye ir a centros comerciales, tiendas y la forma de adquirir productos (Campbell, Inman, Kirmani and Price, 2020).

Ahora bien con la aparición del COVID-19 y el confinamiento se presentó un cambio en los hábitos de compra de los consumidores y es que la pandemia y las consecuencias de esta provocó un incremento acelerado en las compras en línea disminuyendo las compras físicas en tienda, este aumento es de un 50% más en compras en línea a través de *smartphones* u otros dispositivos electrónicos especialmente en productos relacionados a la salud, bancaria, ropa y zapatos, con respecto a la compra de verduras, higiénicos y los productos que se compran en el super ha subido en menos medida (PwC, 2020).

Por otro lado, también podemos afirmar que la crisis sanitaria producida por el coronavirus ha dado lugar a importantes cambios en el comportamiento del consumidor (Kaye y Medoff, 2020). En el pasado ya se preveía una cierta evolución del consumidor hacia el entorno *online*, pero con la actual situación los hábitos de consumo *online* y el *marketing* interactivo de las empresas prestadoras de servicios han cambiado, no solo en la forma en la que las personas compran, sino en cómo lo hacen.

Los consumidores post-COVID tendrán una actitud diferente respecto a las marcas en comparación con la etapa de cuarentena. En esta primera fase muchos consumidores hicieron de su hogar su espacio de entretenimiento, de trabajo, de compras y hasta de ejercicios. (López de Aguilera y Torres, 2008). El cuidado físico y mental se ha convertido en una actividad imprescindible en la vida de muchas personas.

Tras la pandemia, el comportamiento del consumidor cambió, abriendo paso a una era en la que el ámbito digital y el *marketing* interactivo cobran mayor fuerza y se vuelve prácticamente indispensable por lo que *el objetivo general de esta investigación es determinar el cambio en los hábitos de compra en línea del consumidor con la declaración de la pandemia, además de despejar los siguientes objetivos específicos:*

- a) Determinar la frecuencia de compras *online* en hombres y mujeres *antes y a partir de* la pandemia por COVID-19.
- b) Identificar por grupo de edad y género las plataformas de compras en línea más utilizadas antes y a partir de la pandemia por COVID-19.
- c) Identificar en qué momento realizan más compras en línea por edad en hombres y mujeres.
- d) Identificar el grado de satisfacción y la seguridad de los datos en la compra en línea en este momento, en hombres y mujeres.

Marco Teórico

Comercio electrónico

Para comenzar, es necesario entender el término “comercio electrónico”, según la OECD (2011) es la compra o venta de productos y servicios a través de aplicaciones web. Por otro lado, para Chaffey y Ellis (2014) es toda transacción ya sea financiera, de información u otras que se realizan a través de internet entre una empresa y terceros. Otra definición es la de Yoon y Occena (2015) quienes señalan que el comercio electrónico son los servicios que se ofrecen a través de Internet que permiten tener acceso a productos y servicios tales como: banca móvil, compras en línea en tiendas departamentales, entretenimiento, compra de ropa y turismo entre otras; y además, está libre de restricciones temporales o territoriales. Asimismo, el comercio electrónico es aquel a través del cual los oferentes y clientes realizan transacciones y actividades comerciales a través de redes abiertas en el *World Wide Web* (Fernández, Sánchez, Jiménez y Hernández 2015).

Según datos de Statista (2019) el valor del comercio electrónico en México alcanzó los 14,500 millones de dólares en 2019 en donde gran porcentaje de las compras son hechas por personas entre los 20 y 36 años. Según la Asociación Mexicana de Venta *Online*, AMVO (2020), durante el año 2020 muestra que cinco de cada diez empresas en México duplicaron sus ventas *online* y dos de cada diez aumentaron en un 300%

sus ventas mediante el comercio electrónico y el uso de aplicaciones de ventas en línea subió al 90% debido al confinamiento por la pandemia.

Para Huang y Sengupta (2020) desde la aparición del COVID-19, éste ha ejercido en los consumidores una influencia en que productos comprar y cuáles no, así como en la forma de adquirir estos productos, pues ante las restricciones para salir a los supermercados y tiendas departamentales la opción más viable es realizar compras a través del comercio electrónico.

Marketing interactivo

Bezjian-Avery (1998) definen el *Marketing* interactivo como “un proceso por el cual se realizan interacciones entre la empresa y el consumidor, obteniendo información de ambas partes”. Este proceso tiene la “interactividad” como una característica, rasgo o capacidad inherente lo que permite o facilita la interacción entre dos partes. Por otro, se obtiene una perspectiva establecida en la percepción de los consumidores, basado en un análisis del estado psicológico en la mente de la audiencia.

Esta segunda perspectiva (la interactividad percibida de la *Web*) se establece como un estado psicológico experimentado por el visitante de un *website* durante su interacción con éste. Se manifiesta en tres dimensiones (Wu, 2006): 1- *Control percibido sobre la navegación*, que es el paso o ritmo de la interacción y el contenido al que se accede; 2- *Responsabilidad percibida del propietario del site*, que se refiere de los rasgos y signos de la navegación y de las personas reales *online*; y 3- *La personalización percibida del site como si fuera una persona*, como si quisiera conocer al visitante del *site* y como si comprendiera al visitante del *site*.

Hábitos de compras en línea

En primera instancia es relevante señalar que el término hábito tiene su origen de la palabra latina *habere*, que significa haber, esto en el sentido de adquirir algo que no se tiene, es decir, el hábito es algo que se adquiere, que se aprende, es actuar de la misma forma bajo normas similares. Sin embargo, los hábitos se presentan de forma automática y la persona procede actuar sin darse cuenta, es decir, los hábitos son un reflejo establecido (Parrando y Mendivelso, 2015). Un hábito de compra es el comportamiento de un consumidor en la forma en que decide que productos comprar, esto a través de analizar el historial de compra de productos y servicios,

además de conocer los canales que usan, los gastos que realizan, sus tendencias de visita, así como los factores que influyen en su decisión de compra (Linero y Botero, 2020).

Antes de definir los hábitos de compra en línea es importante señalar que uno de los factores determinantes es la llegada del internet, en los últimos años el Internet se ha introducido en el 72% de la población mundial, convirtiéndose en el canal más importante entre los consumidores y las organizaciones, dando como resultado que se realicen diferentes transacciones entre ellas las compras en línea (KPBC, 2015). Según la OCDE (2018) las compras en líneas de se definen como como el acto voluntario de adquirir bienes y servicios a distancia a través de internet a cambio de un precio. Los hábitos de compra en línea antes de la pandemia estaban determinados por factores como la desconfianza de comprar en línea por las amenazas de robo de identidad, cargos fantasmas en las tarjetas de crédito, así como el temor que el producto solicitado no llegará o no fuera lo esperado (Li, Quansheng & Lin, 2017).

Según la Asociación Mexicana de Ventas *Online*, AMVO (2020) señala que, con la llegada de la pandemia, los hábitos de compra han cambiado al no poder asistir a tiendas físicas, por lo tanto, se acrecentó el comercio electrónico por la facilidad de recibir las compras en casa, ahorrar tiempo y evitar aglomeraciones. Entre los productos que más se han comprado en línea durante la pandemia, están la comida a domicilio, ropa y zapatos, belleza y cuidado personal, transacciones bancarias y productos de salud. Por otro lado, el sitio *web* “*Logistic World*” (2021) revela que 22 millones de latinoamericanos están usando las plataformas, las personas han adquirido el hábito de pagar con tarjetas de débito y crédito, así como en diversos horarios.

Metodología

El enfoque utilizado en esta investigación es de corte cuantitativo con un diseño no experimental y transversal de alcance descriptivo. La muestra fue de tipo no probabilístico incidental. Se aplicó el cuestionario a 329 participantes, de los cuales el 53% (173) fueron femeninos y 47% (156) fueron masculinos cuyas edades mayores a 20 años.

Para llevar a cabo este proyecto se elaboró un instrumento tipo cuestionario cuyo nombre es “*Compras en línea en tiempos de pandemia por COVID-19*” el cual contiene tres secciones: 1- Hábitos de navegación; 2- Actitud y, 3- Percepción de compra, misma que está integrada por 26 ítems de tipo *Likert*. Con un α de 0.871 en las tres secciones.

Posteriormente, para desahogar los objetivos propuestos, se realizaron Estadísticos Descriptivos, Prueba “t” de *Student* para muestras independientes; Tablas de Contingencia para respuesta múltiple, y por último la comparación de medias en la herramienta SPSSV20. A continuación presentaremos los resultados de del cuestionario aplicado.

Resultados

Como hemos visto anteriormente, por el efecto de la pandemia el comportamiento del consumidor cambió, abriendo paso a una era en la que el ámbito digital y el *marketing* interactivo cobran mayor fuerza y que éstos se volvieron prácticamente indispensables, por lo que, para desahogar los datos de la investigación de nuestro objetivo general, que es determinar el cambio en los hábitos de compra en línea del consumidor con la declaración de la pandemia, se sugiere realizar algunos objetivos específicos antes para llegar general buscada.

Esta investigación fue realizada a 329 participantes de los cuales el 53% (173) fueron femeninos y 47% (156) fueron masculinos cuyas edades fueron mayores a 20 años. Los encuestados reportan que *antes* de la pandemia compraban en línea con un promedio de \$500-\$1000 (75%); de \$1001-\$1500 (12%); \$1501-\$2000 (4%) y más de \$2000 (9%) mientras que *Ahora* gastan entre \$500-\$1000 (49%); de \$1001-\$1500 (21%); \$1501-\$2000 (13%) y más de \$2000 (16%); mostrando diferencia significativa en la prueba “t” para muestras relacionadas de (.0000), ya que sus compras ahora son mayores en cantidad de dinero que antes.

Otro de los datos que se reportan es el cómo pagan sus compras en línea, el 65% de los encuestados afirma que *con dinero propio* (este incluye tarjeta de débito, nómina y efectivo), el 20% *les piden dinero a sus padres* y el 13% *con tarjeta de crédito propia*.

A continuación, y para desahogar nuestro primer objetivo específico que es: Determinar la frecuencia de compras *online* en hombres y mujeres *antes* y *a partir de* la pandemia por COVID-19. Se decidió realizar una Prueba “t” para muestras independientes, las cuales nos muestran los resultados especificados en la tabla 1 donde se observa con qué frecuencia compraban los encuestados *antes* de la contingencia. Los estadísticos de grupo nos muestran que los masculinos lo hacían con (1.9487) y los femeninos con (1.8324). Comparado con la frecuencia de compra actual en los masculinos (2.1987) y en las femeninos (2.4104), marca una $P > 0.05$; (0.080) en los valores de *antes* de la contingencia en la cual no existe diferencia significativa entre hombres y mujeres; y una $P < 0.05$ (0.002) donde existe una diferencia significativa en las compras actuales en línea.

Tabla 1. Prueba “t” para muestras independientes por Género

	<i>Genero</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación Tip.</i>	<i>Error Tip. De La Media</i>
Con Que Frecuencia Compraba En Línea Antes De La Contingencia	Masculino	156	1.9487	.55410	.04436
	Femenino	173	1.8324	.63858	.04855
Con Que Frecuencia Compra En Línea Actualmente	Masculino	156	2.1987	.62651	.05016
	Femenino	173	2.4104	.62813	.04776

Prueba De Muestras Independientes

	<i>Prueba T Para La Igualdad De Medias</i>				<i>95% Intervalo De Confianza Para La Diferencia</i>	
	<i>F</i>	<i>Sig. (Bilateral)</i>	<i>Gl</i>	<i>Error Tip. De La Diferencia</i>	<i>Inferior</i>	<i>Superior</i>
<i>Se Han Asumido Varianzas Iguales</i>						
<i>Prueba De Levene Para La Igualdad De Varianzas</i>						
Con Que Frecuencia Compraba En Línea Antes De La Contingencia	12.165	.001	327	.11635	-.01398	.24668
Con Que Frecuencia Compra En Línea Actualmente	3.955	.048	327	-.21169	-.34795	-.07542

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2. Plataformas utilizadas ANTES del COVID-19 por edad y género

Género	Edad	Edad				Total
		20-25 Años	26-30 Años	31-35 Años	Mayor De 35	
Masculino	Amazon	76	21	1	4	102
	Mercado Libre	62	3	0	4	69
	Tiendas Departamentales	31	0	1	3	35
	Supermercados	13	0	0	1	14
	Aplicaciones Bancarias	31	18	1	4	54
	Ventas En Facebook	31	2	0	2	35
	Ventas En Instagram	6	0	0	2	8
	Otros	3	0	0	0	3
	Total	124	22	1	9	156
		Amazon	54	1	1	5
Femenino	Mercado Libre	63	0	3	7	73
	Tiendas Departamentales	43	1	0	5	49
	Supermercados	17	0	1	5	23
	Aplicaciones Bancarias	34	0	4	13	51
	Ventas En Facebook	45	1	2	4	52
	Ventas En Instagram	26	0	0	3	29
	Otros	2	0	0	0	2
	Total	139	2	6	26	173

Los Porcentajes Y Los Totales Se Basan En Los Encuestados.

A. Agrupación

Fuente: Elaboración propia

Para desahogar nuestro segundo objetivo que al calce dice: Identificar por grupo de edad y género las plataformas de compras en línea más utilizadas antes y a partir de la pandemia por COVID -19, se hizo una pregunta en la encuesta de respuesta múltiple; tanto en *antes* como *ahora* se realizaron las “tablas de contingencia” de respuesta múltiple por edad y género, reportando los siguientes resultados marcados en las tablas 2 y 3; además se muestra una gráfica en la figura 1 donde indica el crecimiento de las diferencias marcadas en un *antes* y en un *ahora*, quedando distribuidas de la siguiente manera: Amazon en primer lugar *antes* (162) y *ahora* (218), seguida de Mercado Libre *antes* (137) y *ahora* (175), tiendas departamentales *antes* (83) y *ahora* (126), Supermercados *antes* (37) y *ahora* (93), aplicaciones bancarias *antes* (104) y *ahora* (138), ventas en Facebook *antes* (88) y *ahora* (117), ventas en Instagram *antes* (30) y *ahora* (48). Los rangos de edad que más utilizan las plataformas de compras son los de 20-25 años, y reportando un incremento en las compras en línea a los mayores de 35 años; las personas del género femenino mayores de 35 años son las que *ahora* compran más en línea.

Figura.1 Plataformas de compras en línea utilizadas antes y ahora

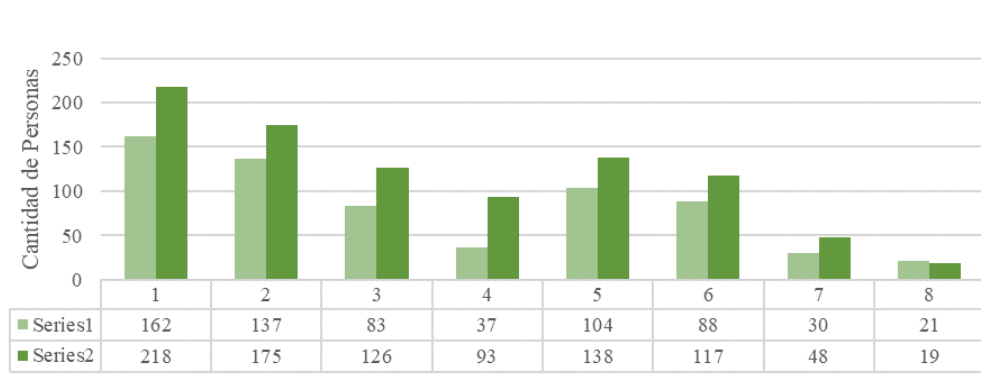


Tabla 3. Plataformas utilizadas AHORA por edad y género

Género	Plataformas Utilizadas Ahora En Línea	Edad					Total
		20-25 Años	26-30 Años	31-35 Años	Mayor De 35		
Masculino	Amazon	94	21	1	5	121	
	Mercado Libre	68	3	0	6	77	
	Tiendas Departamentales	34	1	1	5	41	
	Supermercados	29	1	0	2	32	
	Aplicaciones Bancarias	40	19	1	6	66	
	Ventas En Facebook	38	2	0	4	44	
	Ventas En Instagram	9	0	0	2	11	
	Otros	6	0	0	0	6	
	Total	124	22	1	9	156	
	Femenino	Amazon	78	2	3	14	97
Mercado Libre		79	2	4	14	99	
Tiendas Departamentales		66	2	2	15	85	
Supermercados		47	1	3	10	61	
Aplicaciones Bancarias		48	2	4	18	72	
Ventas En Facebook		59	1	2	10	72	
Ventas En Instagram		34	0	1	4	39	
Otros		9	0	0	0	9	
Total		139	2	6	26	173	

Los Porcentajes Y Los Totales Se Basan En Los Encuestados.

Agrupación

Fuente: Elaboración propia

Para desahogar nuestro tercer objetivo: de Identificar en qué momento realizan más compras en línea por edad en hombres y mujeres, se decidió realizar una tabla de contingencia comparando el momento de la compra con la edad (tabla 4) y el género quedando de la siguiente manera tanto los hombres, como las mujeres de edades entre 20-25 años realizan sus compras en la *tarde* y en la *noche* (incluyendo la madrugada) y en las mujeres mayores de 35 se incrementó sus compras en la *noche* (incluyendo la madrugada).

Tabla 4. Momento de realización de las compras por edad y género

Género		En qué momento realizas más compras en línea				Total
		En la mañana	En la tarde	En la noche (incluye madrugada)	Fin de semana	
Masculino	Edad					
	20-25 Años	6	52	39	27	124
	26-30 Años	18	1	2	1	22
	31-35 Años	0	1	0	0	1
	Mayor De 35	1	5	2	1	9
	Total	25	59	43	29	156
Femenino	Edad					
	20-25 Años	5	53	44	37	139
	26-30 Años	0	0	2	0	2
	31-35 Años	0	2	4	0	6
	Mayor De 35	1	9	11	5	26
	Total	6	64	61	42	173

Fuente Elaboración Propia

Para desahogar nuestro último objetivo: Identificar el grado de satisfacción y la seguridad de los datos en la compra en línea en este momento, en hombres y

mujeres, en la tabla 5. “Grado de satisfacción del Producto”, el género masculino de edades comprendidas entre los 20 y 25 años reporta que la satisfacción de producto comprado como *excelente y buena* en su mayoría, mientras que las mujeres de edades de 20-25 años, así como las mayores de 35, reportan que el mismo ítem como *excelente y buena*.

Tabla 5. Grado de *satisfacción* de producto por género y edad

<i>Género</i>		<i>Como consideras el grado de satisfacción del producto</i>				
		<i>Excelente</i>	<i>Buena</i>	<i>Regular</i>	<i>Mala</i>	<i>Total</i>
Masculino	Edad 20-25 Años	60	52	8	4	124
	26-30 Años	2	18	2	0	22
	31-35 Años	1	0	0	0	1
	Mayor De 35	4	5	0	0	9
	Total	67	75	10	4	156
Femenino	Edad 20-25 Años	64	72	3	0	139
	26-30 Años	1	1	0	0	2
	31-35 Años	4	2	0	0	6
	Mayor De 35	10	13	3	0	26
	Total	79	88	6	0	173

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 6. “Consideración de la Seguridad de los datos al realizar una compra”, el género masculino de edades comprendidas entre los 20 y 25 años reporta que la *seguridad al poner sus datos* como *excelente y buena* en su mayoría, mientras que las mujeres de edades de 20-25 años, así como las mayores de 35 reportan el mismo ítem como *excelente y buena*.

Tabla 6. Consideración de la Seguridad de los datos al realizar una compra por edad y Género

Género		Como consideras la seguridad de poner tus datos				
		Excelente	Buena	Regular	Mala	Total
Masculino	Edad					
	20-25 Años	46	54	24	0	124
	26-30 Años	2	19	1	0	22
	31-35 Años	1	0	0	0	1
	Mayor De 35	1	5	3	0	9
	Total	50	78	28		0
Femenino	Edad					
	20-25 Años	46	68	21	4	139
	26-30 Años	1	1	0	0	2
	31-35 Años	1	4	1	0	6
	Mayor De 35	11	12	3	0	26
	Total	59	85	25	4	173

Fuente: Elaboración Propia.

Conclusiones

Como presentamos con anterioridad las compras en línea a través del comercio electrónico es algo cotidiano, la forma de realizar las compras ha sufrido una evolución a raíz de la crisis sanitaria producida por el coronavirus, misma que han dado lugar a importantes cambios en el comportamiento del consumidor (Kaye y Medoff, 2020).

Derivado del estudio y de los resultados obtenidos, se pueden identificar las siguientes implicaciones; *antes* de la pandemia, compraban en línea con un promedio de \$500-\$1000; mientras que *ahora* el promedio de compra aumentó a más de \$1500 pesos; cambiando sus hábitos de compra a *en la noche (incluyendo la madrugada)* tanto en tanto en hombres como en mujeres; los resultados derivados de

esta investigación reportan que ahora las mujeres mayores de 35 años y los hombres y mujeres que su edad fluctúa entre los 20-25 años son las que compran más en línea y las plataformas de comercio que más utilizan son *Amazon* en primer lugar seguida de *Mercado Libre*, *supermercados* y *ventas en Facebook*; reportando que pagan sus compras en línea con *dinero propio (efectivo, nomina)* y no con su *tarjeta de crédito* a pesar de que los hombres y mujeres de entre 20-25 y los mayores de 35 tienen consideración de *excelente y buena* en la *Seguridad de colocar sus datos* en las compras realizadas, así como también *la satisfacción del producto que están comprando*.

En investigaciones previas se ya se pronosticaba una cierta evolución del consumidor hacia el entorno *online*, pero con la actual situación, el confinamiento y el no poder asistir a las tiendas físicamente, los hábitos de consumo *online* y el *marketing* interactivo de las empresas prestadoras de servicios han cambiado y han superado la barrera de la edad y la seguridad de la información que antes no se tenía.

Los consumidores post-COVID-19, sobre todo los de las edades comprendidas entre los 20-25 años y los mayores de 35 tendrán una actitud diferente respecto a las marcas en comparación con la etapa de cuarentena, ya que al hacer de su hogar su espacio de entretenimiento, de trabajo, de compras (López de Aguilera y Torres, 2020), y la facilidad de entrega de los productos, así como la seguridad en sus datos, sus hábitos de compra fueron radicalmente cambiados.

Las futuras investigaciones a partir de este estudio deberían ir encaminadas a desarrollar un análisis más a profundidad de ciertos parámetros y manejar otras variables que son bastante interesantes, como considerar la experiencia en el manejo de internet del consumidor; los tipos de aplicaciones electrónicas antes del confinamiento (servicio de comida, servicio de transporte) y comparar los resultados de esta investigación con las nuevas variables a estudiar.

Referencias

- Anaya, R., Castro, J. M., y González, E. (2020). Preferencias del consumidor Millennials respecto al diseño de webs de social commerce. *Revista Brasileira de Gestao de Negocios*, 22(1), 123-139. https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1806-48922020000100123&script=sci_arttext&tlng=es
- Asociación Mexivana de Ventas on Linee. (2021). *AMVO*. <https://www.amvo.org.mx/>
- Asociación Mexicana de Internet MX. (2019). Estudio sobre el comercio electrónico en México 2019. *estadística Digital*, 13(1), 11-16. <https://www.asociaciondeinternet.mx/estudios/habitos-de-internet>

- Bezjian-Avery, A., Calder, B., y Iacobucci, D. (1998). New media interactive advertising vs. traditional advertising. *Journal of Advertising Research*, 38(4), 23-32. <https://www.scholars.northwestern.edu/en/publications/new-media-interactive-advertising-vs-traditional-advertising>
- Campbell, M., Inman, J., Kirmani, A., y Price, L. (2020). In times of trouble: a framework for understanding consumer's responses to threats. *Journal of consumer*, 47(3), 311-326. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7454649/>
- Chaffey, D., y Ellis-Chadwick, F. (2014). *Marketing digital, estrategia, implementación y práctica*. Pearson.
- Fernandez, A., Sánchez, M., Jiménez, H., y Hernández, R. (2015). La importancia de la innovación en el Comercio Electrónico. *Universia Business Review*, 1(47), 106-125. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43341001006>
- Huang, Y., y Sengupta, J. (2020). The influence of disease cues on preference for typical versus atypical products. *Journal of consumer research*, 47(3), 393-411. https://www.researchgate.net/publication/346754051_The_Influence_of_Disease_Cues_on_Preference_for_Typical_versus_Atypical_Products
- Kaye, B., y Medoff, N. (2019). *Just a click away: advertising on the internet*. Massachusetts: Allyn and Bacon.
- KPCB (2015). *Internet Trends 2015-CODE CONFERENCE*. https://adindex.ru/files2/access/2015_05/123989_internettrendsv1-150526193103-lva1-app6892.pdf
- Li, Q., Quansheng, W., y Lin, Z. (2017). Effects of consumer visit to online community and product channel on local sales of large consumer goods: Evidence from real estate industry. *Journal of Strategies Information Systems*, 27(1), 191-204. <https://www.x-mol.com/paper/1307871343436599296>
- Linero, J., y Botero, L. (2020). Hábitos de consumo en plataformas e-commerce en adultos jóvenes de la ciudad de Bogotá. *Universidad & Empresa*, 22(38), 211-236. <http://www.scielo.org.co/pdf/unem/v22n38/2145-4558-unem-22-38-211.pdf>
- López de Aguilera, C., y Torres, E. (2008). Medios y soportes alternativos para una publicidad convencional: publicidad off line. *Pensar la publicidad*, 1(2), 117-130. <https://revistas.ucm.es/index.php/PEPU/article/view/PEPU0707220117A>
- Molinillo, S., Liébana, F., y Anaya, R. (2018). A Social Commerce Intention Model for Traditional,
- OCDE. (2018). Panorama del comercio electrónico, políticas, tendencias y modelos de negocio. *OCDE*, 35-76. <https://www.oecd.org/sti/Panorama-del-comercio-electro%CC%81nico.pdf>
- OECD. (2011). Guide to measuring the information society. *OECD Publishing*, 1-22. <https://www.oecd.org/sti/ieconomy/oecdguidetomeasuringtheinformationsoociety2011.htm>

- Parrado, F., y Mendivelso, M. (2015). Descripción de hábitos compra y endeudamiento en una muestra de consumidores del área metropolitana de Pereira. *Revista Científica Guillermo de Ockham*, 13(2), 107-115. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105344265011>
- Peppers, D., y Rogers, M. (1999). *The one to one manager*. Nueva York: Doubleday.
- PWC. (2020). The consumer transformed. *Global Consumers Insight Survey 2020*, 1(1), 1-25. <https://www.pwc.es/es/retail-consumo/assets/informe-pwc-consumer-insights-survey-2020.pdf>
- Sánchez, J., y Montoya, L. (2017). La confianza como elemento fundamental en las compras a través de canales de comercio electrónico: caso de los consumidores en Antioquía. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 27(64), 11-22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6026897>
- Sigmond, K. (2018). El comercio electrónico en los tratados de libre comercio de México IUS. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla AC.*, 12(41), 359-377. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rius/v12n41/1870-2147-rius-12-41-359.pdf>
- Statista. (28 de Noviembre de 2020). *Statista*. <https://es.statista.com/estadisticas/632410/valor-de-mercado-del-comercio-electronico-mexico/>
- The Logistics World. (2021). *Mercado Libre: cuatro cambios en los hábitos de los consumidores por la pandemia*. Obtenido de <https://thelogisticsworld.com/logistica-y-distribucion/mercado-libre-cuatro-cambios-en-los-habitos-de-los-consumidores-por-la-pandemia/>
- Wu, G. (2006). Conceptualizing and Measuring the Perceived Interactivity of Websites. *Journal of Current Issues in Advertising*, 28(1), 87-104. <https://www.tandfonline.com/action/showCitFormats?doi=10.1080%2F10641734.2006.10505193>
- Yoon, H., y Occeña, L. (2015). Influencing factors of trust consumer to consumer electronic commerce with gender and age. *International Journal of Information Management*, 35(3), 352-363. <https://dl.acm.org/doi/abs/10.1016/j.ijinfomgt.2015.02.003>

Capítulo 9

La migración de retiro como factor de competitividad para “Salitral Camp & RV” en Baja California

*Luis Eduardo Ramos Meza
Blanca Estela Bernal Escoto
Flavio Abel Rivera Aguirre*

Resumen

La migración de retiro de la ciudad de Ensenada Baja California, México; va en acenso debido a su proximidad con los estados Unidos de Norteamérica, así como la diferencia del costo de vida entre ambos países y la naturaleza turística propia de la región, lo que representa oportunidades de negocios para los prestadores de servicios de alojamiento temporal en campamentos y albergues recreativos. El objetivo del artículo es determinar la viabilidad de emprender el modelo de negocio “Salitral camp & RV”, cuyo mercado objetivo son los migrantes procedentes de Estados Unidos, en edad de pre-vejez y vejez. El estudio abarca un análisis estratégico del sector mediante el método FODA y ERIC, que proporcionan un panorama actual del sector y sus participantes, así como las estrategias más apropiadas para atender a este nicho de mercado, que hasta la fecha no ha sido atendido (que solucione su necesidad de vivienda *ad hoc* a su idiosincrasia, estilo de vida y sus hábitos de consumo). Para ello se realizó un estudio de mercado mediante el método exploratorio – descriptivo, se trabajó bajo un enfoque cuantitativo sobre una muestra aleatoria no probabilística de 351 migrantes de 50 años o más. Realizando el análisis situacional de las empresas, se constató que el emprendimiento de “Salitral Camp & RV” no sólo es viable, sino que es una propuesta innovadora dirigida a un mercado insatisfecho. De igual forma se

verificaron las principales causas de la migración: retiro laboral, descansar en un lugar turístico y reunirse con sus familiares o amigos.

Palabras clave: Competitividad, Migración de Retiro, Emprendimientos Creativos.

Abstract

Retirement migration from the city of Ensenada Baja California, Mexico; is on the rise due to its proximity to the United States of America, the difference in the cost of living between the two countries and the tourist nature of the region; which represents business opportunities for providers of temporary accommodation services in camps and recreational lodges. The objective of this article is to determine the feasibility of undertaking the business model “Salitral camp & RV”; whose target market is pre- and old-age migrants from the United States. The study includes a strategic analysis of the sector using the SWOT and ERIC methods, which provide a current overview of the sector and its participants, as well as the most appropriate strategies to serve this market niche, which to date has not been served (to solve their need for housing ad hoc to their idiosyncrasy, lifestyle and consumption habits); for this purpose, a market study was conducted using the exploratory-descriptive method, working under a quantitative approach on a non-probabilistic random sample of 351 migrants aged 50 years or older. The situational analysis of the companies showed that the “Salitral Camp & RV” venture is not only viable, but that it is an innovative proposal aimed at an unsatisfied market. Likewise, the main causes of migration were verified: work retirement, resting in a tourist place, and reuniting with family or friends.

Key words: Competitiveness, Retirement Migration and Creative Endeavors.

Introducción

El presente estudio tiene como el objetivo establecer las estrategias pertinentes para emprender el modelo de negocio “Salitral Camp & RV” y posicionarla como la mejor opción de alojamiento en instalaciones recreativas para los migrantes de retiro en la ciudad de Ensenada, Baja California; lo anterior tributarán en el establecimiento de los objetivos estratégicos, los indicadores de medición de resultados y el desarrollo de las estrategias competitivas que apoyen directamente

a los negocios participantes. Para esta investigación, se eligieron el modelo estratégico FODA (Humphrey, A., 2017), y la Matriz Eric (Chan Kim y Renée Mauborgne, 2015), por ser los modelos que permiten crear e impulsar estrategias competitivas a las empresas que se desenvuelven en entornos hostiles, cambiantes y de constante incertidumbre. El análisis del situacional se llevó a cabo en una muestra homogénea de 16 empresas del giro de “Campamentos y albergues recreativos” (DENUE, 2020); y el estudio de mercado se aplicó a una muestra de 371 sujetos de estudio con características similares. Como instrumento, se utilizó un cuestionario con 25 ítems que analizan las causas de la migración del retiro en la entidad, sus hábitos migratorios y las preferencias de vivienda, entre otros aspectos.

Por tanto, el análisis estratégico es el proceso sistemático a nivel interno y externo realizado por las empresas con el propósito de evaluar sus mejores prácticas y áreas de oportunidad; su implementación propicia múltiples beneficios: conocer su empresa y sus procesos, establecer indicadores de medición que permitan la mejora continua, conocer su mercado, mejorar su estructura interna, conocer el mercado y visualizar el rumbo del sector (Grant, 2016).

Marco teórico

Un emprendimiento creativo es la acción de convertir una idea original en un modelo de negocio exitoso mediante una propuesta sistemática única de generación de valor (Rodríguez, 2020).

Por lo tanto, la implementación de herramientas estratégicas son cada vez más necesarias al momento de emprender un negocio que genere valor a sus clientes, debido a las condiciones tan inciertas a las que las empresas se deben enfrentar con la finalidad de generar estrategias de crecimiento económico; por lo que, en estos momentos de crisis, es imperante conocer el mercado en que se está inmerso, el grado de rivalidad, los retos y barreras a los que se debe hacer frente (Thompson y Gamble, 2019); lo anterior, con la finalidad de generar una ventaja competitiva y cumplir con las expectativas de sus propietarios y administradores; lo anterior, con base en la propuesta de valor de generada. (CEPYMEnews, 2020).

Es por ello, que el realizar una planificación estratégica antes de emprender cualquier negocio, siempre será una acción fundamental, ya que se benefician al optimizar sus recursos y cumplir con sus objetivos estratégicos, lo que implica un actuar anticipado y no correctivo, lo que a su vez los posiciona en el mercado frente a sus competidores.

Herramientas estratégicas

Método FODA

De acuerdo a Humphrey, A. (2017), el método FODA es un método que sirve para evaluar las fortalezas y oportunidades, así como las debilidades y amenazas de una empresa, este instrumento administrativo es útil para plantear situaciones tanto dentro como fuera de las organizaciones y vincular los cuatro elementos fundamentales: Fortalezas (*Strengths*), Oportunidades (*Opportunities*), Debilidades (*Weaknesses*) y Amenazas (*Threats*).

Es decir, es como si se tomara una “radiografía” de una situación puntual de lo particular que se está estudiando. Las variables analizadas y lo que ellas representan en la matriz son particulares de ese momento. Luego de analizarlas, se deberán tomar decisiones estratégicas para mejorar la situación actual en el futuro y garantizar la propuesta de valor sistemático del emprendimiento a desarrollar.

Matriz ERIC

Esta matriz es una herramienta que consiste en Eliminar-Reducir-Incrementar-Crear (ERIC) estrategias a partir de la filosofía de los “Océanos azules” diseñada por WChan Kim, W y Renée Mauborgne (2005), la cual sostiene que las empresas pueden llegar a ser exitosas si incursionan en mercados desconocidos o sin explotar, se visualizan oportunidades a partir de nichos de mercado no aprovechados y sobre todo se incrementa la rentabilizada a partir de la innovación. Por tanto, la matriz ERIC define las variables que proporcionen las soluciones a los problemas de la empresa o industria, mediante la generación de estrategias que permitan la adaptación de la organización de manera favorable y rentable (Maldonado, *et. al.*, 2018).

Por otro lado, de acuerdo a la consulta de la base de datos del Directorio de Unidades Económicas (DENUE, 2020) se encontraron 16 destinos comerciales en el giro de “Campamentos y albergues recreativos” en Ensenada B.C. (véase tabla 1) con código de identificación (721210); de conformidad con el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte 2018 (SCIAN, 2018), los campamentos y albergues recreativos son:

“Unidades económicas dedicadas principalmente a proporcionar servicios de alojamiento temporal en instalaciones recreativas, muchas veces al aire libre, como campamentos que reciben casas rodantes (*Trailer parks*) y vehículos recreativos (RV), campamentos para caza y pesca, de montaña y albergues juveniles (DENUE, 2020, Párr.1)”.

Tabla 1. Relación de destinos comerciales en el giro de “Campamentos y albergues recreativos”

<i>Nombre de la unidad económica</i>	<i>Personal ocupado</i>
Salitral Camp & RV	6 a 10
Campamento vacacional Meneses	0 a 5
Campo 7 minas	6 a 10
Campo Beluga	0 a 5
Campo Daggetts	6 a 10
Campo número cinco	0 a 5
Campo punta final	6 a 10
Campo Raquel Y Larry	0 a 5
Campo turístico punta bufeo	0 a 5
El faro beach motel and trailer park	6 a 10
La jolla beach camp	11 a 30
Las cañadas campamento	251 y más
Rancho la Bufadora	11 a 30
Rancho todos santos	11 a 30
Restaurant campo solo sport	0 a 5
Villarino campamento turístico	6 a 10

Fuente. Elaboración propia a partir del sistema de Directorio de Unidades Económicas (DENU, 2020).

De igual forma, en el sector de servicios de alojamiento temporal en campamentos y albergues recreativos en Baja California, se otorga un valor económico al contribuir en la oferta de espacios para casas móviles y “RV” en el estado de Baja California; mismo que atiende a la demanda de los 28 millones de turistas que llegan anualmente (Televisa Californias, 2019). La ciudad de Ensenada al ser un puerto y

sede de importantes destinos y eventos turísticos como “La Bufadora¹”, donde se recibe anualmente 600 mil visitantes (Lachica, 2019).

Por su parte, el área vinícola del Valle de Guadalupe registra anualmente la llegada de 750 mil visitantes y es el segundo destino favorito de los mexicanos, lo que ha provocado el interés de los inversionistas en este tipo de propuestas gastronómicas denominadas “casas vitivinícolas” características de la localidad (Baja California 2016), por lo que el Gobierno del estado de Baja California implementó nuevos lineamientos para el ecoturismo en la entidad para hacer frente a la contingencia sanitaria, a través del Comité Provino Baja California, quienes crean los protocolos de enoturismo y da inicio a la certificación de “Entornos laborales libres de COVID-19”; cuyo objetivo es proporcionar capacitación a todas las casas vitivinícolas de la región con respecto a la implementación de filtros sanitarios, políticas sobre la sana distancia, protocolos de limpieza y el uso apropiado de equipo de protección para empleados y visitantes (Baja California, 2020).

Otro atractivo turístico de la ciudad de Ensenada, es la competencia anual denominada “Fuera de camino” de la empresa SCORE- International, donde asisten aproximadamente 150 mil personas por evento y generan una derrama económica de 40 mdd; lo que impacta directamente en la ocupación hotelera de la localidad hasta en un 93% (El Vigía, 2019); al generar una gran demanda de hospedaje durante todo el año manteniendo activo el mercado. Es por esto que la rentabilidad de los negocios de alojamiento temporal en campamentos y albergues recreativos de la entidad se centran en el constante flujo de turismo que hay en la ciudad de Ensenada, así como en la naturaleza de los mismo, ya que el cobro de espacios para RV y el alquiler mensual por el espacio ocupado de cada una de las casas móviles no requiere una reinversión; sino que los gastos se concentrarían en luz y agua que se encuentran incluidos en el pago del cliente, los cuales oscilan entre los \$160 y \$350.00 pesos por persona [Campo #5 *Campground* (2019) y Las cañadas campamento (2021)]; comparados con una habitación estándar para una persona de cualquier hotel, equivalente aproximadamente a \$2,031.00 pesos por noche (Holeles.com, 2020). En este caso cabe resaltar que ambas cotizaciones se realizaron para una persona y en la misma fecha (20 de febrero de 2021).

Por otro lado, es imperante destacar que debido a la naturaleza fronteriza del estado de Baja California, la migración por parte de los ciudadanos norteamericanos es cada vez mayor; para el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2020) la migración es la movilidad que realiza la población al cambiar su residencia

¹ Es un géiser marino, el segundo más grande del mundo (Baja California, 2020)..

habitual desde un municipio o delegación, entidad federativa o país de origen, a otro de destino. Es por ello, que para este estudio, resulta de sumo interés conocer el total de ciudadanos norteamericanos que residen habitualmente en el estado de Baja California, ya que estos conforman el principal grupo de interés para el sector estudiado, cabe destacar que el total de ciudadanos norteamericanos que residen en territorio nacional de manera habitual es de 796,266²; siendo Baja California la entidad federativa que cuenta con el mayor número de ellos equivalente a 132,676, seguido por Chihuahua con 93,373 y Jalisco con 66,464 (INEGI, 2020). Con base en lo anterior y de conformidad con el Censo de Población y Vivienda del INEGI (2020), actualmente residen de manera habitual en Baja California 11,113 ciudadanos norteamericanos de 50 años o más, denominados migrantes de retiro (Santos, Vega, y Ortega, 2018), mismos que representan el potencial de mercado para el sector estudiado.

Con respecto a la migración de retiro, de conformidad con Lardiés, R. (2012) es el cambio de residencia voluntaria de las personas mayores de 50 años a otro país distinto al de su lugar de origen, con la intención de residir permanentemente, o por temporadas. Por lo que este es un modelo de migración basado en el consumo, no en la producción; caracterizado por ejercer un impacto directo en la infraestructura y urbanismo de las principales ciudades del estado de Baja California, tales como: Playas de Rosarito, Ensenada, Loreto y Los Cabos; lo anterior, como consecuencia de este desarrollo generalizado; pese al atractivo de estos destinos para la migración por retiro, no existe documentación previa que permitan hacer una contextualización más actualizada de este fenómeno migratorio.

Por su cuenta, Warnes, T. (2009) menciona que es un fenómeno conocido como “migración internacional por jubilación”, el que tiene muchas posibilidades de estar bien definido por su nombre, por la precisión implícita de cada uno de los términos que lo constituyen. El significado de “internacional” suscita la menor cantidad de ambigüedades, ya que los límites territoriales y fronterizos son su sustento. Por el contrario, existen significados heterogéneos e imprecisos para los términos de “jubilación” y “migración”. Los jubilados migran por varias razones: la migración de retorno de ex migrantes laborales a sus países o regiones de origen; la migración orientada a la familia, ya que los padres jubilados regresan a sus destinos de origen para estar cerca de sus hijos y familiares. Sin embargo, el término migración por jubilación, o en ocasiones migración por jubilación internacional (MIR), se refiere principalmente a la migración orientada a las comodidades entre las personas jubiladas que se trasladan, de forma permanente o temporal, a nuevos lugares de origen en busca de una mejor calidad de vida.

² Población total, por entidad y municipio, según: Sexo, Lugar de nacimiento y Edad (INEGI, 2020).

Mientras que para Pickering, JAJ y Crooks, VA (2019), la migración por jubilación implica otros elementos de valor, como la reubicación a corto o largo plazo, preferentemente a destinos turísticos que cuentan con climas favorables; dicha elección suele estar influenciada por experiencias previas de los migrantes, su estatus socioeconómico y su estado físico (salud favorable). Para tales fines, hay que hacer notar que la Organización Mundial de la Salud (2015) plantea nuevos retos y oportunidades frente al dinamismo migratorio en la región de las Américas; dentro de los contextos social, económico, ambiental y político; destacándose la necesidad de diseñar estrategias que favorezcan el proceso migratorio digno y seguro, lo que implica propiciar las condiciones necesarias para ofrecer los servicios de salud requeridos por la comunidad. La tasa de migración en general es más baja para los jubilados que entre los más jóvenes.

Metodología

Materiales

Los materiales utilizados se clasifican en dos tipos: los secundarios, integrado por la información documental y bibliográfica para conceptualizar y contextualizar el estudio; y la fuente primaria, obtenida mediante encuesta estructurada con 25 ítems, de tipo cerrada, policotómica, de opción múltiple y de escala de valoración. Posteriormente la encuesta se sometió a la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach, obteniéndose un índice de confianza de 0.86, lo que implica que el instrumento es altamente confiable (Sampieri y Baptista, 2014, p.295).

Tabla 2. Estadístico de fiabilidad

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
0.86	371

Fuente: Elaboración propia

Método

Este estudio se desarrolló bajo el método de la encuesta dirigida a los ciudadanos norteamericanos mayores de 50 años o más que residen en el estado de Baja California.

De conformidad con el objetivo del estudio se desarrolló una investigación de tipo cuantitativa, combinando los enfoques exploratorio y descriptivo (Tamayo, M., 2017). El universo total de análisis se compone por 11,113 (véase tabla 3) ciudadanos norteamericanos que residen habitualmente en el estado de Baja California registrados en el Censo de Población y Vivienda del INEGI (2020). Para la determinación del tamaño de la muestra se estableció un error absoluto del 5 % y un nivel de confianza del 95 %, lo que proyectó una muestra no paramétrica de 371 sujetos de estudio los cuales fueron seleccionados mediante el método no probabilístico por conveniencia, debido a la actual contingencia sanitaria de COVID-19 (Secretaría de Relaciones Exteriores, 2020).

Tabla 3. Ciudadanos norteamericanos residentes en Baja California

	<i>Total</i>	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>
Baja California	11,113	6,786	4,327
Ensenada	1,796	1,050	746
Mexicali	2,300	1,301	999
Playas de Rosarito	1,690	979	711
San Quintín	130	76	54
Tecate	324	200	124
Tijuana	4,873	3,180	1,693

Fuente. Elaboración propia a partir del sistema de búsqueda del Censo de Población y Vivienda (INEGI, 2020).

Resultados

Los resultados se presentarán en dos fases; primero se mostrarán los resultados del diagnóstico situacional de la empresa “Salitral camp & RV” frente al resto de los competidores de servicios de alojamiento temporal en campamentos y albergues recreativos de la entidad; posteriormente se presentan los resultados obtenidos directamente de los sujetos de estudio, conformado por los clientes actuales y potenciales de este sector.

Análisis de la industria

La empresa “Salitral Camp & RV” es un modelo de negocio enfocado en atender al nicho de mercado de los migrantes de retiro; ofrece los servicios de renta de 20 viviendas fijas durante corto, mediano o largo plazo; renta de espacios para aparcar vehículos recreativos (RV). Como parte de los valores agregados que la empresa ofrecerá a sus clientes, se encuentra espacios en áreas verdes para ejercicio físico con un instructor especialista en el área geriátrica, servicio de restaurante, enfermería, lavandería y una pequeña tienda de autoservicio, entre otros.

Para la elaboración de la Matriz FODA, primero fue preciso realizar la búsqueda de la información referente a la estructura de la industria de servicios de alojamiento temporal en campamentos y albergues recreativos de la entidad (véase tabla 1) de los cuales se encontró información en la medios digitales o en el establecimiento; se detectó que tres de ellos ya no están funcionando debido a la insostenibilidad del negocio por efectos del COVID-19, (La Jolla Beach Camp, 2020), además, se identificaron los productos que ofrecen, su participación relativa en el mercado, las estrategias que actualmente implementan con base en sus fortalezas y debilidades con la finalidad de identificar a la empresa que lidera el mercado de oferta de venta o renta de espacios de viviendas para migrantes de retiro.

Observándose que las únicas tres empresas que enfocan sus servicios al mercado de migrantes de retiro provenientes de los Estados Unidos, son Salitral camp & RV, El Faro Beach y Racho Todos Santos; el resto de los participantes del sector sólo brindan servicios de campamento familiar, RV park, alojamiento en cabañas temporales en parques recreativos, pesca y actividades al aire libre. Por lo que se detectó que el modelo de negocio “Salitral camp & RV” es la empresa que se encuentra en mejor posición competitiva al ofrecer los servicios esperado por los migrantes de retiro provenientes de los Estados Unidos.

Posteriormente se procedió al análisis de los factores externos, obteniéndose un peso ponderado de 2.94, lo que implica que la empresa “Salitral camp & RV” puede en teoría reaccionar anticipadamente a las oportunidades y amenazas que el sector les brinda, tomando en consideración que la media es de 2.5; lo que infiere la capacidad de generar ventajas competitivas a partir de esta información. Ahora bien, con respecto al análisis de los factores internos, se obtuvo un peso ponderado de 2.3 lo cual indica que la organización, se encuentra ligeramente por debajo de la media, equivalente a 2.5; lo que revela una amplia área de oportunidad de mejora, en función de la opinión de sus clientes; estos análisis permitieron obtener las estrategias resultantes con mayor peso ponderado que le permita diseñar a la empresa sujeta de

estudio las ventajas competitivas más atractivas que garanticen la preferencia de los migrantes por retiro, mismas que se presentan en la Matriz FODA (véase tabla 4).

Tabla 4. Matriz FODA

<i>Factores Externos</i>	<i>Factores internos</i>	
	<i>Fortalezas</i>	<i>Debilidades</i>
Oportunidades	Estrategia: F ₁ O ₁ Maxi-Maxi: Ofrece diferenciados dirigidos al mercado de migrantes de retiro en busca de lugares turísticos para habitar de manera permanente o temporal (1)	Estrategia: D ₁ O ₃ Mini-Maxi: Diseñar alianzas entre los campamentos recreativos que no cuentan con espacios para acampar, pescar y realizar actividades recreativas (0.55)
Amenazas	Estrategia: F ₁ A ₂ Maxi-Mini: Se promoverá el uso del transporte especial con sillas de ruedas para reducir el desinterés de visitar los destinos turísticos de la entidad a causa de discapacidad motriz o enfermedad (0.7).	Estrategia: D ₁ A ₃ Min- Mini: Aprovechar las ofertas de servicios de todos los participantes del sector para evitar el cierre de los actuales campamentos y albergues a causa del Covid-19, mediante el diseño de alianzas estratégicas (0.9).

Fuente: Elaboración propia.

La estrategia F₁O₁ se centra en ofrecer un modelo de negocio diferente a un nicho de mercado de mercado en particular (migrantes de 50 años o más) en vísperas de retiro y que están en busca de lugares turísticos para habitar de manera permanente o temporal; esta estrategia resultante arrojó el mayor peso ponderado lo que infiere que sus estrategias estarán centradas en la diferenciación de enfoque; que de conformidad con Porter (2015) consiste en ofrecer en este caso servicios diseñados para responder a necesidades y preferencias de un mercado específico.

De acuerdo al nivel de importancia, en segundo lugar está la estrategia D₁A₃, la cual consiste en crear alianzas estratégicas con los campamentos y parques recreativos que ofrecen servicios recreativos (pesca, senderismo, ciclismo en montaña) que la empresa “Salitral camp & RV” no ofrece, con la finalidad de apoyar la economía local y con ello evitar el cierre de más negocios de esta índole a causa del Covid-19, sumando valor agregado a la compañía.

En tercer lugar, con respecto al peso ponderado obtenido, se identificó la estrategia F_1A_2 , en la que se plantea promover el uso del transporte especial con sillas de ruedas para reducir el desinterés por parte de los migrantes por jubilación que residen en las instalaciones de la empresa “Salitral camp & RV” para visitar los destinos turísticos de la entidad a causa de discapacidad motriz o enfermedad (0.7); esto permitirá a su vez realizar ofertas conjuntas con otros participantes del sector; al mismo tiempo que ofrece a sus clientes la oportunidad de seguir realizando actividades que mejoren su calidad de vida.

Finalmente, se identificó una gran área de oportunidad en la generación de alianzas con parques recreativos, campamentos con área de pesca, y actividades al aire libre ya que los sujetos de estudio manifestaron ser visitados por sus hijos y familiares de forma continua lo que, en lugar de competir entre ellos. Se propone la estrategia D_1O_3 , que consiste en diseñar alianzas entre los campamentos recreativos que no cuentan con espacios para acampar, pescar y realizar actividades al aire libre (0.55). Con lo anterior en mente, la empresa “Salitral camp & RV” busca ofrecer un servicio especializado para un segmento de mercado con características únicas; por lo que se propone implementar la matriz ERIC descrita a continuación; en dónde se detallan las estrategias a seguir.

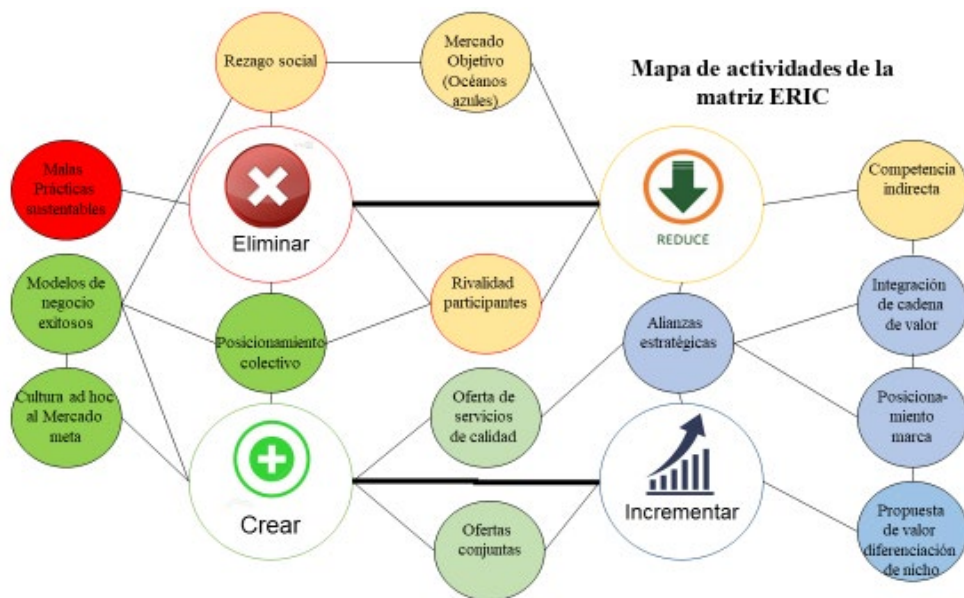
Matriz ERIC

La realización de la Matriz ERIC tiene la finalidad de proponer estrategias que le permitan a la empresa “Salitral camp & RV” hacer frente a la crisis actual derivada del COVID-19 y a la rivalidad del sector, esta herramienta estratégica se desarrolla a partir del análisis estratégico realizado mediante la implementación del Método FODA.

Inicialmente se detectó que la migración por jubilación es un fenómeno natural de la región debido a su proximidad con el país de origen con el mercado meta (ciudadanos norteamericanos jubilados) lo que les permite ir y venir cuando les plazca sin mayores complicaciones migratorias; lo que a su vez genera la visita de amigos y familiares que impulsan la economía de la región y el resto de los integrantes del sector de servicios de alojamiento temporal en campamentos y albergues recreativos en Baja California, otorgándole adicionalmente un valor económico al contribuir en la oferta de espacios para casas móviles y “rv” en el estado de Baja California, por lo que se recomienda (Chan Kim, y otros, 2005):

- a) **Eliminar:** las malas prácticas sustentables en el turismo tales como: el uso excesivo de los recursos, la destrucción de la flora y la fauna durante la oferta turística, la falta de respeto por las comunidades anfitrionas y sus costumbres, tradiciones y cultura en general, por mencionar algunas; por otro lado, generar una conciencia social en las comunidades anfitrionas que eliminen el rechazo social de los migrantes por retiro, derivado por la diversidad cultural y de idioma principalmente.
- b) **Reducir:** La rivalidad de los participantes mediante la adopción del *marketing* de los océanos azules de Chan Kim, *et. al.* (2005), viendo a su competencia indirecta como aliados que ofrecen servicios complementarios mediante alianzas estratégicas, lo que les permite la creación de su cadena de valor hacia atrás.
- c) **Incrementar** la participación de más comerciantes locales del sector de parques y albergues recreativos en la cadena de valor, que poseen servicios afines y/o complementarios pero con la calidad esperada por el mercado objetivo, por ello es recomendable que los comerciantes asignados a dicho sector busquen la participación e incorporación de estrategia de océanos azules, que propicie un espacio sin competencia en el mercado, lo que implica una mayor cobertura de mercado, romper la disyuntiva entre valor y costo; pero sobre todo, alinear todo el sistema de actividades el cual les permitirá generar un valor agregado al igual que el apoyo para la generación de estrategias adecuadas para la generación de una ventaja competitiva centrada en la diferenciación de nicho, en lugar de pelearse entre sí por los consumidores. Lo anterior tributará directamente en el posicionamiento colectivo en el mercado del turismo intrínseco de la migración de retiro, dando origen al inicio del círculo *ERIC* (véase figura 1).
- d) **Crear:** esta estrategia competitiva permite desarrollar modelos de negocio exitosos que aseguran con mayor facilidad el posicionamiento colectivo al realizar ofertas integradas; para lo que es recomendable la adopción de las herramientas digitales, para la generación de un mejor seguimiento al cliente, propiciando una cultura *ad hoc* a la idiosincrasia de mercado meta, destacándose los beneficios y atractivos de la región a través de múltiples plataformas digitales, lográndose con ello incrementar la presencia del municipio como un destino turístico para los migrantes de retiro o a punto de jubilarse; así como, asegurar a un mercado potencial a mediano o largo plazo (sus descendientes); esto sin considerar, la derrama económica que estos dejarán en la región al visitar a sus padres.

Figura 1. Matriz ERIC



Fuente: Elaboración propia con fundamentó en la estrategia de océano azul, (Chan Kim, et. al., 2005).

Con base en el análisis situacional y la elaboración de la matriz ERIC, se proponen los siguientes objetivos estratégicos para que la empresa “Salitral Camp & RV” logre llevar a cabo su propuesta de valor a través de la implementación de las estrategias propuestas:

- a) Diseñar un modelo de negocio innovador que le permita asegurar la lealtad y preferencia de sus clientes.
- b) Contratar personal calificado para cada una de las áreas, con la finalidad de asegurar la calidad y calidez del recurso humano.
- 3) Atraer al 50% del mercado en el primer trimestre.

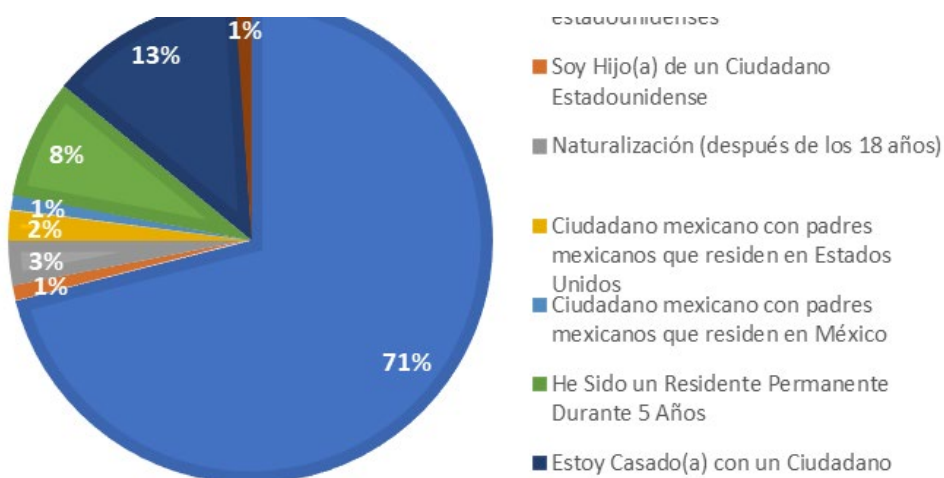
Estudio del mercado objetivo (migrantes por jubilación)

Características de los sujetos de estudio

Los resultados referentes a las características del mercado de migrantes por jubilación o de retiro, demostró estar constituido mayormente por ciudadanos americanos con

padres estadounidenses hasta en un 71% (véase figura 2), varones (60%) y el resto mujeres mayores de 56 años (66%), casados (65%); no obstante un 12% manifestó ser viudo, lo que representa un área de oportunidad para “Salitral Camp & RV”, ya que el modelo de negocios que ofrece valores agregados, que resultan ser atractivos para estos ya que tienen la posibilidad de convivir con personas con intereses en común con respecto a su nacionalidad, lo que genera un sentido de pertenencia, seguridad y bienestar social.

Figura 2. Nacionalidad

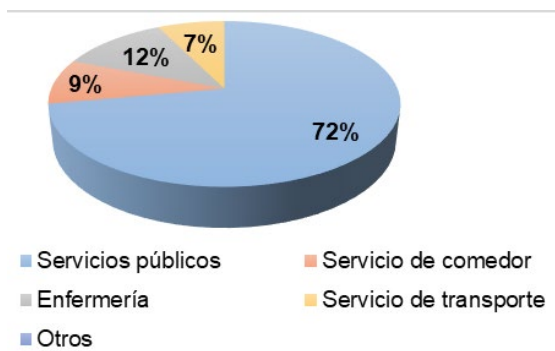


Fuente: Elaboración propia

La migración de jubilados extranjeros en Baja California ha aumentado en la última década hasta en un 70%; especialmente en la ciudad de Tijuana hasta en un 45%, Ensenada 35% y Playas de Rosarito 20 por ciento. Con respecto a su nivel educativo respondieron hasta en un 56% contar con estudios de educación media superior y un 36% educación superior (véase figura 3).

La encuesta también reveló el tipo de viviendas que actualmente ocupan los sujetos de estudio; en donde predominan los asentamientos tipo casas rodantes en zonas rurales costeras de alto valor ecológico (18%), con el desconocimiento de las implicaciones ambientales (esto quiere decir, que carecen de una cultura socialmente responsable con el medio ambiente), el 33% afirma contar con vivienda propia el 47% renta y el resto vive con algún familiar; mismos que cuentan con servicios públicos hasta en un 72% y sólo el 12% con servicios de enfermería cerca de sus viviendas (véase figura 3).

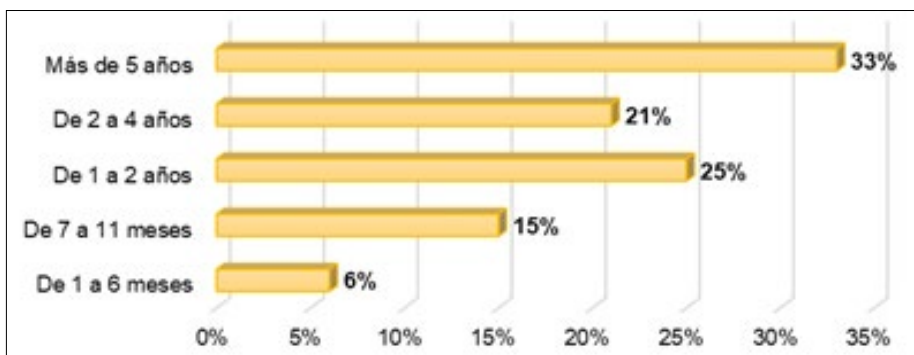
Figura 3. Servicios que recibe



Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la antigüedad de residencia en el estado de Baja California por parte de los sujetos de estudio, la muestra se comportó como su muestra en la siguiente figura 4, predominando los de cinco años o más hasta en un 33%, cuyo núcleo familiar está conformado en su mayoría por 1 o 2 personas (82%); además, el 41% afirma que sus familia dependen económicamente de ellos, mientras que el 37% no tienen responsabilidad alguna de esta índole. Adicionalmente, afirmaron que de entre dos a tres integrantes de su núcleo familiar cruzan con regularidad a los Estados Unidos para trabajar (1%), y un 17% mencionó que sólo una persona de la familia trabaja en el país vecino; lo anterior implica que el 82% restante ya está jubilado o depende de alguien más.

Figura 4. Antigüedad de residencia



Fuente: Elaboración propia

Con relación al motivo de su migración, la opinión de los participantes fue la siguiente: retiro laboral (35%), descansar en un lugar turístico (26%) y reunirse con sus familiares o amigos (25%) (véase tabla 5). A su vez, estos reportan que normalmente regresan a su país de origen una vez al mes hasta en un 42%, cada seis meses un 30%, solo el 10% cruza a diario.

Tabla 5. Motivos de la migración

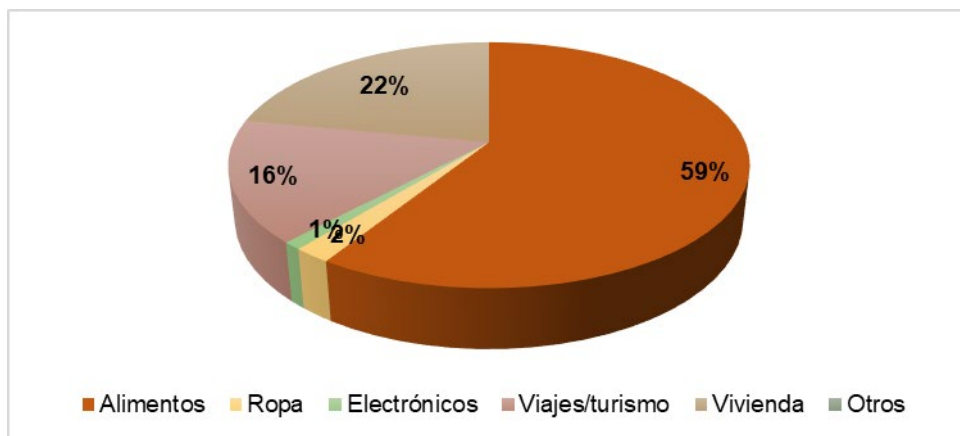
Inseguridad en mi país	3%
Desempleo	1%
Deportación	0%
Retiro o jubilación	35%
Reunirse con familiares o amigos	25%
Para vivir en mejores condiciones de seguridad	1%
Para obtener atención médica	3%
Para descansar en un lugar turístico	26%
Para vacacionar	6%

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a las principales actividades recreativas que han atraído a los migrantes por retiro de los Estados Unidos a México, predominó el deseo por descansar y relajarse hasta en un 53%, seguido por realizar actividades de pesca 20%, caminar por la playa 12%, entre otras; aunado a lo anterior, mencionan que decidieron cambiar su residencia principalmente por el costo de vida (55%) y el estrés (33%) que viven en su país. Haciendo hincapié en que viven sólo de su pensión (46%), seguido de aquellos que cuentan con un negocio propio (30%) y un 24% afirmó contar con otros ingresos.

También afirman que para vivir en B.C. México, el gasto promedio mensual es de más de mil dólares hasta en un 66%, de 701 a 1,000 (26%) y de 500 a 700 (8%). En donde el 92% establece que del total de su ingreso, el 50% lo destina al pago de su vivienda; sin embargo, al preguntarles la distribución del gasto familiar, las respuestas demuestran que mas del 50% se destina a la alimentación (véase figura 5).

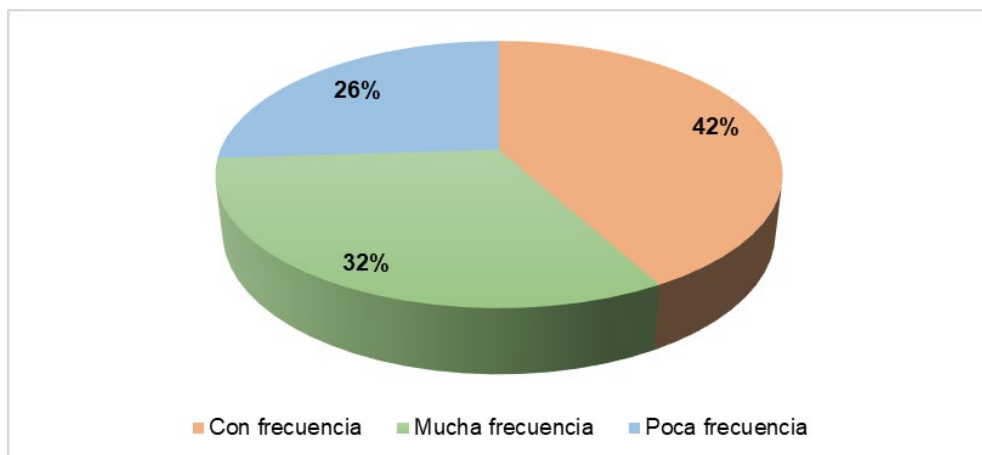
Figura 5. Distribución del gasto familiar



Fuente: Elaboración propia.

Finalmente se les preguntó la frecuencia con la que visita lugares turísticos en México, y la muestra se comportó como se visualiza en la figura 6.

Figura 6. Frecuencia de visitas a lugares turísticos



Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Como se mencionó al inicio de este documento, el análisis situacional permitió establecer los objetivos estratégicos a partir de las estrategias resultantes; los cuales se centran principalmente en diseñar un modelo de negocio que ofrezca un valor sistematizado que le permita establecer un sistema de administración de relación con sus clientes que asegure su lealtad y preferencia.

Al respecto se concluyó que los migrantes de retiro o jubilados provenientes de Estados Unidos; mismos que poseen características específicas que los convierten en un nicho de mercado atractivo para las empresas del sector de servicios de alojamiento temporal en campamentos y albergues recreativos de la entidad, al respecto Levine, Núñez, S. & Vereza, M. (2016) afirman que este nicho de mercado por su poder adquisitivo (89%) cuenta con acceso a tecnología de punta en medios de comunicación, lo que les permite mantenerse en contacto con sus seres queridos en sus lugares de origen; lo que no es una barrera para su migración. Por otro lado, debido a su condición de jubilados, tienen el tiempo y el dinero para llevar a cabo viajes de retorno (95%); es decir, pueden ir a voluntad a sus lugares de origen.

De este trabajo de investigación se puede concluir que la migración de retiro es un movimiento intrínseco del desequilibrio económico mundial; en el caso del poder adquisitivo y el tipo de plusvalía que suelen adquirir los ciudadanos americanos y la gran diferencia en cuanto al costo de las viviendas en la zona fronteriza en territorio mexicano es uno de los factores más atractivos para tomar la decisión de migrar; además, queda de manifiesto que el moderado costo de vida en México es otro factor que los convenció de cambiar de residencia; lo anterior está relacionado directamente con los ingresos promedio de los estadounidenses y el alza de costo de la vivienda y el seguros médicos en su país (Lizárraga, 2008).

Por otro lado, se pudo constatar que la migración de jubilados estadounidenses hacia la región noroeste de México va en crecimiento; debido a la proximidad geográfica, el agradable clima de los destinos turísticos, la riqueza natural, cultural y gastronómica de la región; todo esto, en comparación con sus lugares de origen.

Hay que destacar que la flexibilidad que les otorga la política migratoria del estado mexicano les permite a los estadounidenses el libre acceso para ingresar al país con relativa libertad y volver a su país cuando así lo consideren (100%). De igual forma, el hecho de que sus descendientes continúan laborando en Estados Unidos incrementa la movilidad de retorno (64%); pero también, un 70% afirmó que sus hijos cruzan todos los días para ir a trabajar a su país de origen.

En lo relacionado en contratar al personal calificado para cada una de las áreas, con la finalidad de asegurar la calidad y calidez del recurso humano. Cabe destacar

que presente estudio aporta un valor social al atender al nicho de mercado de las personas de 50 años o más procedentes de Estados Unidos que requieren un lugar para vivir dignamente en México; pero, sobre todo bajo un concepto de negocio pensado en su idiosincrasia, necesidades de servicios relacionados con la salud; que los motiven para que no pierda su autoestima, generar acciones que les permita valerse por sí mismos mostrándoles en todo momento afecto mientras realizan sus actividades para que así se cumplan los objetivos.

También se estipuló al inicio de esta investigación atraer al 50% del mercado objetivo en el primer trimestre, tomando en consideración que el 47% no cuenta con una vivienda propia y el modelo de negocio que se les ofrece cumple con sus requerimientos, esto sin duda alguna es posible. Así mismo, se comprobó el incremento migratorio de los ciudadanos americanos con relación a la demanda de servicios de alojamiento temporal en campamentos y albergues recreativos en Baja California, lo que otorga un valor económico a la entidad al contribuir en la oferta de espacios para casas móviles y “RV” en el estado de Baja California; mismo que atiende a la demanda de los 28 millones de turistas que llegan anualmente (Televisa Californias, 2019), gracias a los diferentes eventos que promueve el estado.

Referencias

- Alcaraz R. (2020). *El emprendedor de éxito*. Editorial McGraw Hill, sexta edición.
- Baja California. (2016). *Ruta del vino*. <https://bajanorte.com/la-ruta-del-vino/>
- Baja California. (2020). *La Bufadora*. <https://bajanorte.com/la-bufadora/>
- Baja California. (2020). Nuevos lineamientos para el enoturismo en Baja California. <https://bajanorte.com/nuevos-lineamientos-para-el-enoturismo-en-baja-california/>
- Campamento Vacacional Meneses (26 de julio 2020). Descripción de los servicios. https://es-es.facebook.com/CampoMeneses/?comment_id=Y29tbWVudDozMTYyNDAYMjU0ODMxMjJfMzM1NzEyMjUzNTM1OTE5
- Camping en la playa de Daggett (2020). Precios por persona. Overlander. <https://n9.cl/sw81>
- Campo #5 Campground (2019) Campendium, RV Parks. <https://www.campendium.com/campo-5>
- Campo #5 Campground. (15 de abril 2019). Precio por noche. Campendium. <https://www.campendium.com/campo-5>
- Campo 7 minas. (2019). Facebook. <https://www.facebook.com/Campo-7-minas-punta-banda-865171790544005>

- Campo Beluga. (7 de febrero 2015). Facebook. <https://www.facebook.com/Campo-Beluga-394169710769192>
- Campo Daggetts. (25 de mayo 2020). Facebook. <https://www.facebook.com/campodaggetts>
- Campo Meneses. (2 de abril 2020). Facebook. <https://www.facebook.com/CampoMeneses>
- Campo punta Final (4 de enero 2021). Precio por estancia. Tripadvisor. <https://n9.cl/q6ujf>
- Campo turístico punta bufeo (6 de marzo 2015). Punta bufeo. Precio por persona, vacaciones. <https://n9.cl/fbxt>
- Casa Rancho (2021). Precio por noche. TripAdvisor. <https://n9.cl/ip2t>
- CEPYMEnews (2020) Las 3 estrategias competitivas genéricas de Michael Porter. <https://cepymenews.es/las-3-estrategias-competitivas-genericas-de-michael-porter>
- Chan Kim, W. y Mauborgne, R. (2005). La estrategia del océano azul. Cómo desarrollar un nuevo mercado donde la competencia no tiene ninguna importancia. (pp. 3-26). Bogotá, Colombia.
- El Faro Beach Hotel (2021). Precio por noche. Tripadvisor. <https://n9.cl/jgia>
- Grant, R. (2016) Contemporary Strategy Analysis: Text and Case. Registered office: John Wiley & Sons Ltd, The Atrium, Southern Gate, Chichester, West Sussex, PO19 8SQ, United Kingdom, Edition, 9th Edition. <https://onlinelibrary.wiley.com>
- Hoteles.com (2020) City Express Plus Ensenada. <https://www.hoteles.com/ho1064750912/?destination-id=1064750912&q-rooms=1&q-room-0-adults=1&q-room-0-children=0>
- Humphrey, A. (2017). The Wooing of a Violin; A Drama in Four Acts. Leopold Classic Library. Miami, Florida.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2020) Censo de Población y Vivienda. Recuperado de https://www.inegi.org.mx/sistemas/olap/consulta/general_ver4/MDXQueryDatos.asp?#Regreso&c=
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2020) Consulta interactiva del Censo de Población y Vivienda. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/sistemas/Olap/Proyectos/bd/censos/cpv2020/P12Mas.asp>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2020). Consulta de: Población total, por entidad y municipio Según: Sexo, Lugar de nacimiento y Edad. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/temas/itaee/#Tabulados>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2020). Directorio de Unidades Económicas (DENUE). Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2020). Migración. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/temas/migracion/#Tabulados>

- La Jolla Beach Camp (2020). Precio por noche. Campground Reviews https://www.cva.itesm.mx/biblioteca/pagina_con_formato_version_oct/apaweb.html
- La Organización Mundial de la Salud (2015). Migración nacional e internacional. Recuperado de https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/?post_type=post_t_es&p=313&lang=e
- Lachica, F. (2019). La Bufadora de Ensenada anualmente es visitada por más de 600 mil visitantes. SintetisTV. Recuperado de <https://sintesistv.com.mx/la-bufadora-de-ensenada-es-el-principal-atractivo-natural-y-turistico-del-estado-que-anualmente-es-visitada-por-mas-de-600-mil-visitantes/>
- Lardiés, R. (2012) La migración de jubilados estadounidenses y su contribución al desarrollo de la zona costera en la frontera norte de México. XV Encuentro de Latinoamericanistas Españoles, Nov 2012, Madrid, España. pp.198-209. https://halshs.archives-ouvertes.fr/search/index/q*/structId_i/233824/
- Las Cañadas campamento (2021). Precio por noche. Las cañadas. <https://lascanadas.com/>
- Las Cañadas campamento. (2021) Elige tu estancia. <https://lascanadas.com/faq>
- Levine, E. Núñez, S. & Vereá, M. (2016). Nuevas experiencias de la migración de retorno. Centro de Investigaciones sobre América del Norte México. Universidad Nacional Autónoma de México. México, D.F. Recuperado de <http://ru.micisan.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/16588/L0117.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lizárraga, E. (2008) La inmigración de jubilados estadounidenses en México y sus prácticas transnacionales. Estudio de caso en Mazatlán, Sinaloa y Cabo San Lucas, Baja California Sur. Migración y desarrollo. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-75992008000200005&lang=es
- Maldonado, P., Trujillo, M. & Lámbarry, F. (2018) Instrumento de análisis de los actores involucrados en actividades de planeación del sector restaurantero de la ciudad de México. Turismo, movilidad y desarrollo sostenible. Asepelt – Asociación Internacional de Economía Aplicada. España, ISSN: 2659-6369. <https://www.asepelt.org/media/attachments/2019/03/13/aibea-i.pdf#page=53>
- Pickering JAJ & Crooks VA (2019) Retirement Migration. En: Gu D., Dupre M. (eds) Enciclopedia de gerontología y envejecimiento de la población. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-69892-2_629-1
- Porter, M. (2015) Ventaja Competitiva. Creación y sostenimiento de un desempeño superior. Grupo editorial Patria, 2da edición, México.
- Rancho La Bufadora (2020). Precio por noche. Soy Alo FAMILY. <https://n9.cl/jdz7r>
- Raquel And Larry. (2020). Facebook. <https://www.facebook.com/RaquelandLarry>

- Sampieri, R., & Baptista, P. (2014) Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill Education, 6ta edición. México D.F. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Santos, A., Vega, H. y Ortega, O. (2018) Migración de retiro y nuevos mercados de consumo. El caso de San Miguel de Allende, Guanajuato. CIMEXUS Vol. XIII, (2). México. ISSN 1870-6479 https://www.researchgate.net/publication/330981082_Migracion_de_retiro_y_nuevos_mercados_de_consumo_El_caso_de_San_Miguel_de_Allende_Guanajuato_Mexico
- Secretaría de Relaciones Exteriores. (2020). Contingencia sanitaria en diversas partes del mundo por motivo del coronavirus COVID-19. <https://consulmex.sre.gob.mx/tucson/index.php/avisos/427-covid-19>
- Tamayo, M. (2017) El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa, México, D.F.
- Televisa Californias. (2019). Más de 28 millones de turistas visitaron BC en 2019. <http://xewt12.com/28-millones-turistas-visitaron-bc-en-2019>
- Thompson, A. y Gamble, S. (2019) Administración Estratégica. Mc Graw Hill, 18va edición, México, D.F.
- Villarino RV Park. (2020). Facebook. <https://www.facebook.com/pages/Villarino%20Rv%20Park/306988586114539/>
- W. Chan Kim y Renée Mauborgne. (2015). Blue Ocean Strategy: How To Create Uncontested Market Space And Make The Competition Irrelevant. Harvard Business School Publishing., Boston, Massachusetts.
- Warnes, T. (2009.). International Retirement Migration. P. Uhlenberg (ed.), International Handbook of Population Aging, DOI 10.1007/ 978-1-4020-8356-3_15, Springer Science+Business Media B.V.

Capítulo 10

La influencia que ejerce el capital humano y la prospectiva personal en las empresas familiares del medio rural

*Alma Delia Inda
Olga Lidia Gutierrez Gutierrez
Gloria Muñoz del Real*

Resumen

Las empresas familiares del medio rural en el Valle de Mexicali, Baja California, México, cuentan con algunos desafíos en la identificación de las acciones correctas de análisis para integrar a sus trabajadores. Este trabajo pretende determinar en las empresas dedicadas al comercio, servicio y producción ganadera, la influencia que ejerce el capital humano analizado en relación a las remuneraciones, sean estas por productividad, trabajo en equipo o por habilidades y aptitudes personales, en comparación con la prospectiva personal observada en congruencia con la convivencia empresa-familia, para orientar las acciones de éstas empresas y fortalecer con ello su bienestar económico y social. El estudio fue de corte cuantitativo, analizado por medio del sistema Smart PLS-SEM a través de ecuaciones estructurales, para medir el grado de influencia entre las variables latentes. Uno de los resultados significativos fue que bajo la percepción de los empresarios rurales, la convivencia familiar tiene importancia para el buen desempeño de su trabajo.

Palabras clave: Empresa Familiar, Capital Humano, Prospectiva Personal
Códigos JEL: M12

Abstract

Family businesses in rural areas in the Mexicali Valley, Baja California, Mexico, have some challenges in identifying the correct analytical actions to integrate their workers. This work aims to determine in companies dedicated to trade, service and livestock production, the influence exerted by the human capital analyzed in relation to remuneration, be they due to productivity, teamwork or personal skills and abilities, compared to the prospect personnel observed in congruence with the company-family coexistence, to guide the actions of companies included and thereby strengthen their economic and social well-being. The study was quantitative, analyzed by means of the Smart PLS-SEM system through structural equations, to measure the degree of influence between the latent variables. One of the significant results was that under the perception of rural entrepreneurs, family life is important for the good performance of their work.

Key words: Family Business, Human Capital, Personal Prospective

Códigos JEL: M12

Introducción

Un desafío que enfrentan las empresas familiares consiste en su crecimiento y continuidad, así como la poca claridad en la división de roles dentro de la organización. En la empresa familiar se conjuga la unión del esfuerzo y el capital familiar, en donde cada uno de los miembros de la familia adquiere roles como el padre, madre, hijos y al mismo tiempo como trabajadores (Gaona, Hernández, Aguilera, Lara 2019). De igual manera para Aronoff y Ward (2000), la empresa familiar interactúa bajo dos sistemas muy diferentes entre sí: familia y empresa. El sistema familiar genera vínculos, brinda protección, suele ser incondicional, atiende aspectos triviales hacia los integrantes de la familia, por su parte el sistema empresarial se origina de forma contractual, promueve la remuneración que se relacionan con el logro de los objetivos de sus trabajadores, involucrando el aspecto legal, reglamentos, entre otros (Gaona, *et. al.*, 2019).

La falta de entendimiento y comprensión de estos sistemas, así como su grado de diferenciación provoca en las empresas familiares riesgos en su desarrollo y en la colaboración de sus trabajadores. Perret (2007) establece que si ambos sistemas son identificados claramente, provocará en las empresas familiares un mejor control, crecimiento y estabilidad financiera.

Vadillo (2014) menciona que las empresas familiares cuentan con algunas ventajas por su formación familiar, entre las que se encuentran valores claros, toma de decisiones, tendencia a pensar a largo plazo y la búsqueda continua de ambientes

armónicos, situación que se percibe a través de la prospectiva personal. De igual manera, estas empresas cuentan con ciertas desventajas que ponen en peligro su permanencia, algunas de ellas son; que la relación familiar puede entorpecer la operación, el trabajo puede generar problemas de familia, no se tratan abiertamente todos los temas y existen pocas posibilidades de discutir. A pesar de contar con grandes ventajas, las empresas familiares presentan según Gon, (2003) relaciones complejas en su interior, donde los valores familiares como la lealtad y protección se mezclan con los valores empresariales, rendimiento y resultados, condición que crea problemas y que ponen en juego la supervivencia de la empresa.

La identificación de acciones que abonen al fortalecimiento y crecimiento de las empresas familiares permitirá su desarrollo, permanencia y efectiva integración de sus trabajadores. Este trabajo tiene como objetivo determinar la influencia que ejerce el capital humano y la prospectiva personal en las actividades de las empresas familiares, para orientar las acciones de éstas y fortalecer con ello su bienestar económico y social. Por ello, la pregunta de investigación se cuestiona es: ¿La empresa familiar recibe influencia del capital humano en mayor medida que la prospectiva personal de sus trabajadores? Para atender esta interrogante se plantean dos hipótesis, la H¹: La empresa familiar recibe mayor influencia al remunerar a su capital humano considerando sus habilidades, productividad y trabajo en equipo; y H²: La empresa familiar recibe mayor influencia al considerar la prospectiva personal de los trabajadores de la organización al mejorar la convivencia familiar y laboral.

Marco teórico

Empresa Familiar

El desarrollo del emprendimiento se encuentra presente en todo el mundo, tanto en zonas urbanas como rurales, su propósito en el medio rural consiste en reducir la pobreza, aportar a la sustentabilidad ambiental, a la equidad de género, a la revaluación del campo (cultura y su gente), a facilitar la descentralización y la participación social, a superar la división rural-urbana y a garantizar la viabilidad de la agricultura campesina. La promoción de las empresas familiares en el campo ha constituido una herramienta para promover la economía local del campo.

La empresariedad es entendida como “la capacidad que posee todo ser humano para percibir e interrelacionarse con su entorno, influyendo para ello a través de sus competencias empresariales” (Buendía-Martínez y Carrasco, 2013). Las empresas rurales deberán entonces, establecer procedimientos de negocios que orienten su

capacidad productiva hacia el desarrollo de sus competencias productivas. El papel que juegan este tipo de empresas es muy importante en el desarrollo de la ruralidad, en este sentido, Molina *et al.* (2016) menciona que Gallo y Domenec (2004) afirman que la empresa familiar es una empresa cuyo poder de decisión está en una familia, y que las responsabilidades de gobierno y dirección son desempeñadas por algunos de sus miembros sean estos de primera o segunda generación, es decir, que la formalización de la empresa nace en la habilidad de su dirigente, el cual debe concretar acciones empresariales que le permitan no solo subsistir sino perdurar como empresa.

El Instituto de la Empresa Familiar (2015) menciona que las empresas familiares son menos cortoplacistas y que al existir menor presión en el corto plazo se genera mayor flexibilidad y espacio de maniobra para plantear estrategias y tomar decisiones a largo plazo (visión empresarial). La visión de una familia o empresa es una declaración que indica hacia dónde se dirigen o en qué pretenden convertirse en el mediano y largo plazo, condición que ayuda a enfocar sus recursos, energías y a proyectar una imagen hacia el futuro (Rizo, 2014).

El mantener un equilibrio entre familia y empresa inicia con establecer claramente las líneas de autoridad entre empresa y familia, según Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C (2011), la gestión en las empresas familiares cuenta con muchas ventajas, sin embargo existe la necesidad de plantear lineamientos claros que eviten las distorsiones en la participación familiar. Entre los problemas que pueden enfrentar éstas, al no marcar los límites de autoridad se encuentran: nepotismo, confusión de líneas de autoridad, duplicidad de funciones, limitada rendición de cuentas, pobre desempeño, así como la inequidad por parte de los familiares sobre las compensaciones recibidas por su trabajo.

La participación del recurso humano en la empresa familiar, sean estos de la familia o no, representan una ventaja competitiva para este tipo de empresas, es por ello que al incorporar recurso humano se debe tener en cuenta las actitudes y aptitudes de los nuevos trabajadores, debido a que deben otorgar apoyo a quienes cuentan con la responsabilidad de conducir un negocio. López (2010) menciona que hoy en día la formación, la experiencia y las habilidades son factores necesarios para ser seleccionados en un puesto laboral, de igual manera las empresas buscan en sus empleados: actitudes, valores, personalidad y motivaciones, que marque la diferencia entre personal aceptable o no.

Existen factores necesarios, pero no suficientes para seleccionar a un trabajador en una empresa, como por ejemplo el *saber*, es decir, identificar los conocimientos, aptitudes y destrezas técnicas del candidato; el *saber hacer* considerado como las formas metodológicas de proceder en el trabajo; el *saber estar*, que son las pautas y formas de comportamiento individuales y colectivas; y el *saber ser*, que son las

formas de organización e interacción, estos factores al ser evaluados en los futuros trabajadores de una empresa familiar permiten incorporar empleados que comulguen con la visión de la empresa y que además aporten sus conocimientos, actitudes, aptitudes y valores al logro de los objetivos empresariales (López, 2010).

Prospectiva personal

Las empresas se integran de personas que cuentan con prospectivas personales que les permiten confiar en lo que ellas son capaces de hacer, así como también tener especial cuidado en su actuar, una vez identificadas sus limitaciones personales. Es por ello que las organizaciones rurales deben poner especial atención a la convivencia que se genere en sus trabajadores, ya sea en el ámbito familiar o laboral. En este sentido Díaz (2016) declara que existe un alejamiento de los miembros de la familia del hogar por causas de trabajo, condición que resta tiempo a la convivencia, es decir, las empresas familiares deberán cuidar que la convivencia familiar favorezca a las relaciones humanas de sus trabajadores.

Por su parte, Gómez y Jiménez (2015) examinan el concepto de corresponsabilidad familiar desde una perspectiva de armonía familiar y trabajo, los autores identifican a la convivencia familiar como un punto de inflexión para que las labores que el individuo realiza en su trabajo diario sean realizadas de forma armónica. Villarroel y Sánchez (2002) consideran que en la vida de las personas la familia es considerada como el núcleo fundamental de la sociedad, cuya función es orientar, responder y satisfacer los requerimientos de sus miembros, vinculados con el mundo social. Ambos autores argumentan que la convivencia familiar es un punto importante para realizar mejor una labor.

Los autores Villarruel, Villalobos y Villanueva (2020) consideran que la comunicación en la familia es un aspecto que debe contar con cierto grado de capacitación. En este sentido los autores mencionan que Watzlawick *et al.* (1995) propone que para poder comprender la importancia de la comunicación se debe tener en cuenta una *capacitación* sobre el contenido que se transmite y en el nivel relacional que influye sobre la forma en que el contenido es recibido. Este es un factor importante en la dinámica de convivencia familiar, debido a que la comunicación es constante y fluida; condición que favorece el desempeño en la convivencia familiar y laboral. Otro factor relevante es el Poder, debido a la interacción entre los miembros de la familia. El poder es la capacidad de influencia de una persona en otra. Estos factores podrán influir en la mejora de la convivencia familiar, sí estos elementos son fortalecidos a través de capacitaciones donde los miembros de la familia participen.

La convivencia familiar se percibe como presente en todo el quehacer de las empresas familiares, considerada como un reto debido a la riqueza que otorga como comunidad humana (Ginebra, 1997). Una de las estrategias para mejorar la convivencia familiar, consiste en la escenificación de los roles y descripciones de actividades, en orden de funciones que deben cumplir cada uno de los miembros de la empresa familiar. El establecimiento de reglas claras para este propósito debe establecerse desde el inicio y por escrito, siendo estas las claves para lograr el equilibrio en la empresa familiar (Valda, 2010).

Una vez comprendida la importancia de la convivencia familiar y su impacto en las empresas familiares, se distingue también una convivencia laboral, donde Gil (2015) propone que una buena gestión de recursos humanos y la participación activa de los trabajadores es posible en el lugar de trabajo. La convivencia laboral tiene por objeto contribuir a la optimización de la competitividad de la empresa, otorgando armonía, desarrollo, integración y satisfacción laboral, esto se logra a través de la construcción de mecanismos alternativos que ayuden a la solución de situaciones causadas por conductas de estrés laboral. La integración del personal laboral a través de la convivencia, permite la generación de un ambiente de equidad, autoafirmación y conexión con el individuo, además de mejorar en forma constante su relación con los demás, asimilando y ejecutando códigos sociales que guíen la convivencia dentro o fuera del ámbito laboral (Millas, 2005).

Capital Humano

La fragmentación entre la vida profesional y la vida familiar puede ser la excusa adecuada para que se entienda la dinámica entre ambas, el éxito profesional, así como el beneficio económico empresarial no puede estar en contraposición con el beneficio social (López y Grandío, 2005); por lo cual el desenvolvimiento del ser humano tanto en lo profesional como laboral está en constante desarrollo, cada interacción permite mantener un equilibrio en la empresa familiar. Así mismo, también el personal que labora en la empresa debe crecer, desarrollarse y evolucionar en todos los ámbitos: en lo educativo, para incrementar sus conocimientos o desarrollar nuevas habilidades, en lo tecnológico, cultural y social, así como en otros más elementos que le permitan crecer (Naumov, 2018). Todo esto hará que realmente sea un capital humano de la empresa, capaz de enfrentar retos en las distintas áreas que conforman la estructura empresarial.

El capital humano incrementará sus habilidades y/o sus capacidades personales, en función de costos directos e indirectos que la empresa esté dispuesta a invertir,

y de los beneficios que les vayan a reportar (Sevilla, 2004). Es por ello que las empresas familiares deciden remunerar las actividades en beneficio del desarrollo intelectual e integral de los miembros de la organización; considerando que estas potencialidades beneficiarán en lo económico. Toda persona que ingresa a una empresa espera crecer en ella en el transcurso de su vida personal y profesional, sobre todo cuando las empresas hoy en día, no sólo ofrecen a su personal sueldos y prestaciones competitivas, buen ambiente de trabajo y una estabilidad laboral, sino además el desarrollo profesional y por ende el personal (Naumov, 2018); entre ellos se encuentran las remuneraciones que consideran las habilidades personales para lograr así la empatía del capital humano en la organización.

El éxito de la empresa depende en gran medida de la misma, y de las personas que trabajan en ella; los empleados competentes y que tienen una buena disposición pueden contribuir a la productividad y crear una ventaja competitiva, considerando que la productividad es el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios [Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016)]. Si bien, las remuneraciones a los empleados es la recompensa que se les da a los trabajadores que participan de los lineamientos de la empresa, siendo estos motivadores para el compromiso, lealtad y permanencia de los mismos.

Las remuneraciones que la empresa familiar fija a sus empleados y que provocan efectos favorables a las mismas, se puntualizan según la capacidad y la dedicación al trabajo, sin embargo, en la cotidianidad se reconocen algunos criterios para implementarlas, tales como: la dedicación, los resultados, la capacidad, la competencia actual de la remuneración en el mercado laboral, y la necesidad familiar (Doderó, 2005). Estas empresas remuneran a su personal con el fin de provocar una productividad que les permita competir con el resto de las organizaciones en su entorno. Establecer una política clara de retribuciones a familiares y personal ayuda a resolver conflictos y diferencias que podrían obstruir la finalidad de la empresa y la armonía familiar (Rizo, 2014).

El capital humano no sólo satisface necesidades presentes, sino que también es una inversión susceptible de generar rendimientos pecuniarios y no pecuniarios en el futuro (Sevilla, 2004). Los líderes colaborativos saben obtener el máximo valor de la cultura, la experiencia y habilidades de su equipo y las organizaciones con que interactúan. Para lograrlo deben tener la capacidad de crear relaciones, manejar el conflicto y compartir el control (Archer D, y Cameron A., 2008). Las empresas familiares consideran los trabajos en colaboración que los equipos de trabajo desarrollan a través del cuidado de las habilidades que poseen los trabajadores.

En toda organización es fundamental un equipo constituido por sus miembros, los beneficios de un buen trabajo en equipo le permiten a la organización finalmente

cumplir con su misión de manera efectiva, pero hay que tener en cuenta que para que el equipo funcione bien, es necesario tener claro lo que se quiere lograr y reconocer qué labores puede desarrollar cada uno de los miembros del equipo (Torres G., 2011). Las empresas familiares son por naturaleza una extensión económica de un grupo familia, por lo tanto, deberán de preocuparse por implementar los trabajos en equipo con la participación de cada uno de sus miembros; a su vez a los miembros de la organización se les debería permitir hacer sugerencias y tomar iniciativas por su cuenta considerando características estructurales y actitudinales (Barroso A., y Barriuso, C. 2014).

Método

Este trabajo busca detectar la influencia que la prospectiva personal y el capital humano ejercen en las empresas familiares del medio rural. Para el análisis estadístico se utilizó el modelo de ecuaciones estructurales (SEM), el cual combina el uso de variables observables y variables latentes. Su estructura considera dos modelos; modelo de medida y modelo estructural, el primero define las relaciones entre las variables observables y las variables latentes; y el segundo explica únicamente las relaciones entre las variables latentes o constructos (Hair *et al.*, 2013 y Henseler, *et al.*, 2016). El enfoque basado en varianzas PLS-SEM se utilizó para este análisis debido a que esta investigación analiza el modelo de forma predictiva (Henseler *et al.*, 2016).

Esta es una investigación explicativa-causal, no experimental, transversal y exploratoria con un enfoque cuantitativo. El enfoque de este estudio evaluó a los empresarios de servicio, comercio y producción ganadera en especies menores ubicados en Cd. Morelos, en el Valle de Mexicali, Baja California, México, considerada esta zona geográfica como una de mayor movimiento económico en la zona rural de la región. El instrumento tipo encuesta que consta de 108 ítems se aplicó de forma directa a 281 MiPyMEs rurales. La operacionalización de la variable generó ocho apartados; 1- Información General; 2- Prospectiva Personal; 3- Tecnologías de la Comunicación; 4- Empresarialidad; 5- Conocimiento del Entorno; 6- Relación con los Clientes; 7- Alianzas y 8- Recursos Humanos.

Los modelos fueron analizados de forma reflectiva, Martínez y Fierro (2007) proponen que para el análisis se realicen pruebas de consistencia interna, validez convergente y estadísticos de colinealidad; de igual manera se examina cada indicador por medio de los resultados que arrojan las cargas factoriales, lo que permite

establecer las correlaciones simples entre indicadores y constructos. El análisis factorial exploratorio (AFE) busca maximizar el poder explicativo de un conjunto de variables, Carmines y Zeller, (1979) establecen un valor de carga factorial de 0.707; el análisis realizado permitió discriminar ítems; la variable Empresa Familiar integrada por 10 ítems, conserva tres (EMP 40, 46 y 47), la Prospectiva Personal de 10 ítems, permaneció con cinco (PP 17, 20 y 24) y Capital Humano que contaba con cinco ítems, finalizó con 3 (RRH 87, 88 y 89) (véase tabla 1).

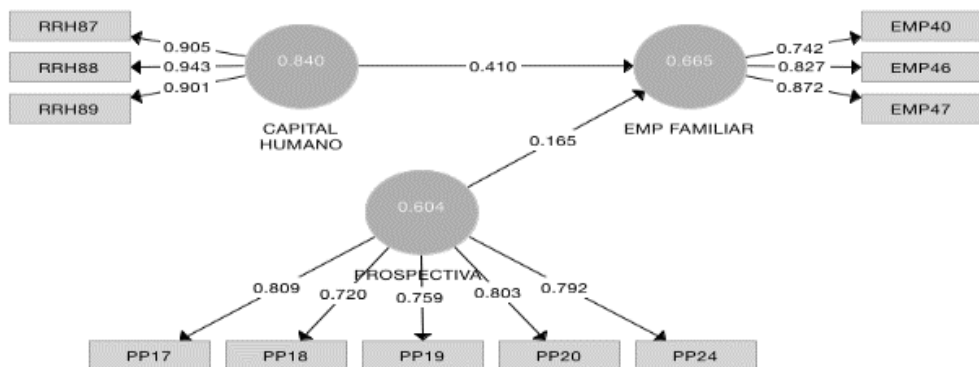
Tabla 1 Variables de análisis

<i>Variables Latentes</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Preguntas</i>	<i>Item 's</i>
Preguntas de Identificación general			14
Empresarialidad	Empresas Familiares	EMP 40,46,47	3
Prospectiva	Prospectiva	PP 17 -20 y 24	5
Recursos	Capital Humano	RRH 87, 88 y 89	3

Fuente: Elaboración propia del autor

Resultados

Los modelos de medida son reflectivos debido a que la relación causal va de la variable latente a los indicadores (Bollen, 1989). El modelo estructural considera tres constructos o variables latentes; Empresa Familiar, Prospectiva y Capital Humano (véase figura 1). El primero ubica a la empresa en un ámbito rural y pretende identificar si la familia involucrada en el negocio cuenta con las mismas metas que la organización y si los empleados familiares son identificados como trabajadores idóneos para el trabajo por el que fueron contratados; el segundo, identificado como Prospectiva Personal pretende identificar si la convivencia con familiares y trabajadores de la empresa es detectada como una actividad detonadora de relaciones interpersonales que favorezcan al ambiente organizacional; el tercero y último, el constructo de Capital Humano se enfoca en detectar cuáles son las formas de remuneración que la empresa familiar del medio rural considera como factores relevantes que ejercen influencia en la empresa familiar.

Figura 1 Análisis estructural del modelo

Fuente: Elaboración propia del autor

La evaluación del modelo se presenta en la tabla 2, mostrando los resultados de las pruebas de validez convergente (AVE) y consistencia interna (cargas factoriales, fiabilidad compuesta y Alpha de Cronbach). Las cargas factoriales de cada uno de los ítems prueban la fiabilidad del constructo, es decir, la correlación simple de los indicadores con respecto al constructo que miden, para Carmines y Zeller (1979) estas cargas deben ser mayores a 0.707. Este modelo presentó como carga factorial menor el indicador PP18 de 0.720 referente a el impacto que se percibe al tener una mejor convivencia entre los integrantes de la familia en una empresa familiar y el ítem de mayor nivel fue el RRH88 con 0.943 referente a las remuneraciones pagadas en relación a la productividad de los trabajadores.

El índice de fiabilidad compuesta y el Alfa de Cronbach otorga mayor peso a los resultados, debido a que no se asume que todos los indicadores reciben la misma ponderación (Chin, 1998). La fiabilidad compuesta de este modelo determinó para la variable exógena de empresa familiar un valor de 0.856 y para las variables endógenas; prospectiva un valor de 0.884 y capital humano 0.940. El Alfa de Cronbach por su parte mostró valores para empresa familiar de 0.745, para prospectiva 0.880 y para capital humano de 0.906. Según Nunnally y Bernstein, (1994) los valores obtenidos se consideran como altos para la consistencia interna, debido a que los puntajes se ubican por encima de 0.8 o 0.9 (véase tabla 2).

La validez convergente indica que un conjunto de ítems representa a un único constructo subyacente (Henseler, Ringle y Sarstedt, 2009) su validación se realiza a través de la varianza extraída media (AVE), la cual mide la varianza del constructo explicado a través de sus indicadores (Fornell y Lacker, 1981); el AVE deberá ser $>$ a

0.50. Este modelo determinó un AVE para Empresa Familiar de 0.665, para Prospectiva 0.604 y para Capital Humano de 0.840, lo que significa que los constructos están explicados en más del 60% (véase anexo 1, tabla 2).

Tabla No. 2: Consistencia interna y validez convergente

		<i>Validez Convergente</i>	<i>Consistencia Interna</i>	
	<i>Cargas Factoriales > .70</i>	<i>AVE > .50</i>	<i>Fiabilidad Compuesta 0.70 - 0.90</i>	<i>Alpha de Cronbach 0.70 - 0.90</i>
<i>Empresa Familiar</i>		<i>0.665</i>	<i>0.856</i>	<i>0.745</i>
EMP40. ¿Existe una clara visión del negocio compartido entre familia y empresa?	0.742***			
EMP46. ¿Está claramente identificada la línea de autoridad para con los familiares?	0.827***			
EMP47. ¿La incorporación de Familiares a la empresa se basa en actitudes y aptitudes?	0.872***			
<i>Prospectiva</i>		<i>0.604</i>	<i>0.884</i>	<i>0.838</i>
PP17. ¿Le parece importante la convivencia con su familia?	0.809***			
PP18. ¿Si mejorará la convivencia con su familia le ayudaría a mejorar su trabajo?	0.720***			
PP19. ¿Participaría en capacitaciones para mejorar su convivencia?	0.759***			
PP20. ¿La convivencia con el personal de su empresa es de integración?	0.803***			
PP24. ¿La convivencia con su familia es frecuente?	0.792***			

TENDENCIAS, RETOS Y OPORTUNIDADES EN LOS NEGOCIOS Y LAS ORGANIZACIONES

<i>Capital Humano</i>		<i>0.840</i>	<i>0.940</i>	<i>0.906</i>
RRH87. ¿Al promover y remunerar a sus empleados usted considera sus habilidades personales?	0.905***			
RRH88.¿Al promover y remunerar a sus empleados usted considera la productividad?	0.943***			
RRH89.¿El trabajo en equipo se retribuye en su empresa?	0.901***			
<i>P-Value p<0.05 **: p<0.01***; p<1.001</i>				

Fuente: Elaboración Propia del Autor

Los resultados muestran los valores de VIF en cada uno de sus indicadores (Empresa Familiar, Capital Humano, Prospectiva Personal) no superan el valor de cinco (como aceptable), lo que significa que no existe multicolinealidad; sin embargo, el ítem RRH 88 muestra un valor de 5.728 por lo que el cual permanece en el modelo debido a la importancia de la interrogante (véase tabla 3).

Tabla No. 3 Estadísticos de colinealidad (VIF)

ITEM'S	VIF	ITEM'S	VIF	ITEM'S	VIF
EMP 40	1.295	PP 17	1.976	RRH 87	3.972
EMP 46	1.755	PP 18	1.624	RRH 88	5.728
EMP 47	1.980	PP 19	1.924	RRH 80	2.325
		PP 20	1.738		
		PP 24	2.024		

Fuente: Elaboración Propia del Autor

La tabla 4 muestra un análisis adicional de validez discriminante y convergente, misma que es considerada como una característica complementaria donde el constructo sólo mide las características del concepto que pretende representar y no de otro constructo (Sánchez-Pérez, y Jiménez-Castillo, 2013). Este modelo cumple con la validez discriminante debido a que presenta valores mayores en cada uno de sus indicadores relacionados con el mismo que con los demás.

Tabla No. 4: Validez Discriminante y Convergente

	<i>Empresa Familiar</i>	<i>Prospectiva</i>	<i>Capital Humano</i>
Empresa Familiar	0.707		
Prospectiva	0.436	0.713	
Capital Humano	0.577	0.519	0.872

Fuente: Elaboración Propia del Autor

Para confirmar el rechazo o aceptación de la hipótesis se evaluó el estadístico de coeficiente de regresión estandarizado *Path*, posteriormente se analizó el nivel de significancia de *t de Student* y su relación con el valor de *P-value*, de igual manera se presenta el tamaño del efecto del modelo estructural en su conjunto indicado a través de la F^2 . El coeficiente *Path* mide el grado de variación producida en la variable dependiente por cada una de las variables independientes (Wright, 1923), este modelo presentó valores para H^1 de 0.410 y para H^2 de 0.1650. Para Chin, (1998) cada relación entre constructos los valores deberían considerar un valor mínimo de 0.2, lo que significa que los coeficientes de *Path* del modelo cumplen parcialmente con el estándar (véase tabla 5).

El *P-Value* confirma la aceptación o rechazo de las hipótesis, este modelo ha mostrado para H^1 de 0.000 y para H^2 0.084, lo que significa que el capital humano influye directamente en las empresas familiares y que la prospectiva influye en menor medida a la empresa familiar, por consiguiente, los resultados de la aplicación de los algoritmos PLS concluyen que la H^1 es aceptada y la H^2 es rechazada. Además, la prueba de F^2 , considera un efecto en H^1 de 0.179 y en H^2 de 0.029, por lo cual el modelo muestra un efecto moderado (véase tabla 5).

Tabla 5. Resultado de la Prueba de Hipótesis

<i>Hipótesis</i>	<i>Path Valor β</i>	<i>P- Value</i>	<i>F²</i>	<i>Aceptada/ Rechazada</i>
H ¹ : Capital Humano → Empresa Familiar	0.410	0.000	0.179	Aceptada
H ² : Prospectiva → Empresa Familiar	0.165	0.084	0.029	Rechazada

Fuente: Elaboración Propia del Autor

Para determinar la capacidad y relevancia predictiva del modelo, así como el criterio de ajuste del Modelo Global se realizaron las pruebas de R^2 , Q^2 y SRMR aplicadas a la H¹; los valores obtenidos en R^2 fue de 0.172 considerada como débil (Chin 1998), es decir el capital humano tiene un efecto débil sobre la empresa familiar y es explicada en un 17 por ciento. La Q^2 presenta un valor de 0.144, lo que significa que el Capital Humano es medianamente predictivo (Geisser, 1974). Actualmente el único criterio de ajuste del modelo global es la normalización de R^2 media residual (SRMR), Henseler, Ringle y Sarstedt (2015) menciona que un modelo correctamente especificado debe obtener un valor superior a 0.06, este modelo estructural ha presentado un SRMR de 0.083, lo que significa que el modelo es predictivo en relación al Capital Humano y su influencia sobre la empresa familiar (véase tabla 6).

Tabla 6. Capacidad predictiva y adaptación del modelo

<i>Dimensión</i>	<i>R²</i>	<i>Q²</i>	<i>SRMR</i>
Capital Humano	0.179	0.144	0.083

Fuente: Elaboración Propia del Autor

Conclusiones

Se concluye que las empresas familiares reciben mayor influencia del capital humano en comparación con la prospectiva personal. Lo que significa que las remuneraciones relacionadas con las habilidades, la productividad y el trabajo en equipo que realizan los trabajadores conducen a su mayor desenvolvimiento, condición que beneficia a la organización. La remuneración es considerada como un motivador para el

compromiso, lealtad y permanencia del personal, se sugiere según el autor Dodero (2005) la consideración de algunos criterios para su implementación, tales como: dedicación, resultados, capacidad y la competencia actual de la remuneración en el mercado laboral.

De igual manera la remuneración debe considerar la productividad de los trabajadores, según el autor Rizo (2014) esta consideración ayuda a resolver conflictos y diferencias entre el personal de la empresa. Adicional, la empresa debe tomar en cuenta para la asignación de una remuneración efectiva, el reconocimiento del trabajo en equipo, para ello Torres (2011) especifica que primero se deberá identificar la actividad de trabajo y posteriormente el desarrollo que cada miembro del equipo ejecuta. Es así que, las empresas familiares deberán vigilar la integración de los trabajadores al logro de los objetivos empresariales, realizando acciones pertinentes para fortalecer su organización. Sin embargo, la convivencia empresa-familia no debe dejarse de lado, debido a que los trabajadores de este tipo de empresas deben alinearse a la orientación empresarial en el sentido económico y de relaciones sociales.

Referencias

- Archer D, y Cameron A., (2008). Collaborative Leadership: Building Relationships, Handling Conflict and Sharing Control. 2da Ed. Routledge.
- Aronoff y Ward, (2000). Aronoff, C., . Ward, J. (2000). La sucesión en la empresa familiar un nuevo líder un nuevo héroe (Primera ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Barroso A., y Barriuso, C. (2014). Las empresas familiares. https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/eia/archivos/iag/2014/2014_04%20Las%20empresas%20familiares.pdf
- Bollen, K. (1989). Structural Equation with latent variables. Estados Unidos, North Carolina: John Wiley & Sons.
- Carmines, E. y Zeller, R. (1979). Reliability and validity assessment. N. 07-017, Sage University Paper Series on Quantitative Applications the Social Sciences. Beverly, Estados Unidos: Sage.
- Chin, W. (1998). Issues and Opinion on Structural Equation Modeling, MIS Quarterly, 22 (1) March: vii-xv.
- Díaz, L (2016). Mejorando la comunicación familiar, disminuyendo los conflictos, Proyecto de intervención para mejorar la comunicación familiar. Tesis de grado en educación social. Universidad de Málaga, Facultad de Ciencias de la Educación Trabajo. <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/12698/>

- D%C3%ADaz%20Barbero_TFG_Educaci%C3%B3n%20Social.pdf?sequence=1
- Dodero, S. (2005). Investigación sobre la empresa familiar en latinoamérica. Instituto de la Empresa Familiar. [http://www.biblioferrersalat.com/media/documentos/Investigacion%20sobre%20la%20Empresa%20Familiar%20en%20Latinoamerica%20\(2\).pdf](http://www.biblioferrersalat.com/media/documentos/Investigacion%20sobre%20la%20Empresa%20Familiar%20en%20Latinoamerica%20(2).pdf)
- Enciso, E. Cardona, C. Ruiz, F. (2000). Estudio prospectivo del perfil del psicólogo organizacional competitivo para el siglo XXI. Proyecto Docente. Universidad Católica de Colombia. Bogotá.
- Feinstein, H. (2002). El trabajo en equipo en las organizaciones. Recuperado en agosto 15, 2002 disponible en: <http://www.-hFeinstein.com.ar/articul/ed31999.html>.
- Fornell, C. y Lacker, D. F. (1981) Evaluating structural equation model with unobservable variables and measurement error, *Journal of Marketing Research*, 18 (1), 39-50
- Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C (2011). Gestión de las empresas familiares Cómo lograr la ejecución de la visión familiar, Deloitte, Boletín Gobierno Corporativo <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Gobierno-Corporativo/gestion-empresas-familiares.pdf>
- Gaona L., Hernandez, R., Aguilera, G., Lara P. (2019). Necesidad de un plan para identificar al sucesor de la empresa familiar. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, Volume 14, Number 2.
- Geisser, S. (1974). A predictive approach to the random effects model. *Biometrika*, 61, 101-107.
- Gil, M. I. (2015), Efectos de la interacción humana en la productividad y eficiencia de las empresas, Universidad militar nueva Granada, Especialidad alta gerencia. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13588/LA%20CONVIVENCIA%20EMPRESARIAL.pdf;jsessionid=A5A805CDBF92A5888D14FAB98C6819E0?sequence=1>
- Ginebra, J. (1997). *Las empresas familiares, sudirección y su continuidad*. 1ra Edición. Panorama editorial.
- Gómez, V. y Jiménez, A. (2015), Corresponsabilidad familiar y el equilibrio trabajo-familia: medios para mejorar la equidad de género, *Polis* [En línea], 40, consultado el 19 abril 2019. URL: <http://journals.openedition.org/polis/10784>
- Gon, P. (2003), Problemas de las empresas de familia desde la perspectiva de los Recursos Humanos, un estudio de campo. *Revista de investigación académica*, No. 11, pp. 101-112, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3330725>
- Hair, J., Ringle, C. M., Sarstedt, M. (2013), Editorial-Partial Least squares structural equation modeling: rigorous application, better results and higher acceptance. *Long range planning*, 46 (1:2-12).

- Henseler, J., Hugona, G., Ash Ray, P. (2016), Using PLS path modeling in new technologic y research: updated guidelines. *Industrial Management y Data Systems*, 116 (1:20).
- Henseler, J., Ringle, C.M, y Sarstedt, M. (2009). The use de partial least squares path modeling in international marketing. *Advances in International marketing*, 20, 277-320. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1800707_es.pdf
- Instituto de la empresa Familiar (2015). Una visión de la empresa familiar excelente. <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/pdf/2015/11/vision-empresa-familiar-excelente.pdf>
- Lopez A, y Grandío A. (2005). Capital humano como fuente de ventajas competitivas. Algunas reflexiones y experiencias. Gesbiblo, S.L. Ed. España.
- López, J. R. (2010), La selección de personal basada en competencias y su relación con la eficacia organizacional, *PERSPECTIVA*, núm. 26, pp. 129-152 Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, Bolivia. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941230007.pdf>
- Marcoulides, G. y Saunders, C. (2006). “PLS: A Silver Bullet?” *MIS Quarterly*, (30: 2).
- Martínez, M. y Fierro, E. (2007) “Aplicación de la técnica PLS-SEM en la gestión del conocimiento: un enfoque técnico práctico”, *Revista Iberoamericana para la Investigación y Desarrollo Educativo*. Consultado 29 enero 2020 página web [file:///Users/gloriamunozdelreal/Downloads/Dialnet-AplicacionDeLaTecnicaPLSSEMEnLaGestionDelConocimie-6308426%20\(5\).pdf](file:///Users/gloriamunozdelreal/Downloads/Dialnet-AplicacionDeLaTecnicaPLSSEMEnLaGestionDelConocimie-6308426%20(5).pdf)
- Millas, V. (2005), Guía Práctica para la elaboración de un programa de integración laboral de personas con discapacidad. Universidad Gabriela Mistral. Acción RSE. <https://www.incluyeme.com/wp-content/uploads/2019/01/Guia-Practica-Empresas-Integracion-Laboral-Personas-Discapacidad.pdf>
- Molina, P. A.; Botero, S.; Montoya, J. N. (2016). Empresas de familia: conceptos y modelos para su análisis Pensamiento & Gestión, núm. 41, pp. 116-149 Universidad del Norte Barranquilla, Colombia
- Naumov S. (2018). Gestión e innovación total del capital humano. Primera Edición E-Book. Patricia Educación.
- Nunnally, J. y Bernstein, I. (1994). *Psychometric theory* (3a Ed.). McGraw-Hill.
- Perret, (2007). Perret, E. (2007). Innovación en las empresas familiares. *Contaduría Pública* no. 418, 24-25. Rizo, M. (25 de Agosto de 2015). 7 tips para formar al sucesor. Obtenido de MARIO RIZO: <http://www.mariorizo.com/7-tips-para-formar-al-sucesor/>
- Rizo, M (2014). Visión, misión y valores: esencia de la empresa familiar, <https://www.forbes.com.mx/vision-mision-y-valores-esencia-de-la-empresa-familiar/#:~:text=La%20visi%C3%B3n%20de%20una%20familia,el%20mediano%20y%20largo%20>

- plazo.&text=Lo%20m%C3%A1s%20importante%3A%20ayuda%20a,para%20lograr%20una%20meta%20com%C3%BAn.
- Rizo, M. (2014) ¿Cuánto les pago a mis familiares?, nota periodística revista Forbes, febrero 19, 2014 @ 8:00 am, <https://www.forbes.com.mx>
- Roldán, J.L. & Sánchez-Franco, M.J. (2012). Variance-Based Structural Equation Modeling: Guidelines for Using Partial Least Squares. *Research methodologies, innovations and philosophies in software systems engineering and information systems*, 193.
- Sánchez-Pérez, M. y Jiménez-Castillo, D. (2013), la Validez del Instrumento de medida. En Sarabia, F. J. (coord.) *Métodos de Investigación social y de la empresa* (387-420). Madrid: Pirámide.
- Sánchez, X., & Villarroel, G. (2002). *Relación Familiar y Escuela: Un Estudio Comparativo en la Ruralidad*. Recuperado el 12 de Junio de 2015, de Estudios Pedagógicos: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052002000100007
- Sevilla C, (2004). *El capital humano y su contribución al crecimiento económico*. Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha, Cuenca, 2004.
- Torres G., (2011). *Administración y gestión de empresas familiares*. Trabajo de Investigación. Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas Mendoza, Agosto de 2011.
- Vadillo, S. (2014). *Desventajas y ventajas de las empresas familiares, Universo PYME*, <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/31754/secme-18664.pdf?sequence=1>
- Valda, J. C. (2010). Cuando inicias un negocio, es común que tus compañeros de aventura sean tus propios parientes. <http://jervalda.wordpress.com/2010/10/02/cuando-inicias-un-negocio-es-comun-que-tus-companeros-de-aventura-sean-tus-propios-pariente/>
- Villarruel, Villalobos y Villanueva (2020) Orientando para facilitar el cambio en las familias: Un modelo de intervención. *Revista Electrónica Educare On-line* versión ISSN 1409-4258 Print versión ISSN 1409-4258. *Educare* vol.24 n.2 Heredia May./Aug. 2020 Epub May 01, 2020, <http://dx.doi.org/10.15359/ree.24-2.9>
- Wright, S. (1923). The theory of path coefficients: A reply to Niles' s criticism. *Genetics*, 8, 239-255

*Tendencias, retos y oportunidades
en los negocios y las organizaciones*
se terminó de imprimir en mayo de 2023.

ELDA AYDE DE LEÓN DE LA GARZA

Doctora en Filosofía con orientación en Ciencias Políticas y Administración Pública. Cuenta con una Maestría en Administración con Orientación en Recursos Humanos y es egresada de la Licenciatura en Administración con Orientación en Recursos Humanos. Sus estudios se llevaron a cabo en la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL).

Es profesora e investigadora Facultad de Contaduría Pública y Administración de la misma universidad. Además, es miembro del Sistema Nacional de Investigadores (S.N.I.) nivel candidato. Publica en revistas de divulgación científica y participa como ponente en múltiples congresos nacionales e internacionales en temas de Gestión Pública y Capital Humano.

Es Coordinadora de la Maestría de Gobierno y Administración Pública del Posgrado de la Facultad de Contaduría Pública de la UANL.

Cuenta con 10 años experiencia profesional en área de capital humano en diversas empresas de la localidad. Así mismo, es consultor e instructor independiente para organizaciones del sector público y sector privado.

KATIA SITE PÉREZ MARTÍNEZ

Doctora en Filosofía con orientación en Psicología, graduada con mención honorífica Magna Cum Laude. Maestra en Administración de Empresas con especialidad en Mercadotecnia y Licenciada en Informática Administrativa por la Facultad de Contaduría Pública y Administración (FACPyA) de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL).

Profesora de Tiempo Completo de la Facultad de Contaduría Pública y Administración. Actualmente dirige la Secretaría de Responsabilidad Social Universitaria de la FACPyA; trabajó en la Coordinación General de la Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales de la UANL; también ha sido Coordinadora de Servicio Social de la FACPyA.

Pertenece al Sistema Nacional de Investigadores (S.N.I.) nivel candidato; cuenta con Perfil PRODEP (Reconocimiento a Profesores de Tiempo Completo con Perfil Deseable); es Líder del Cuerpo Académico En Consolidación UANL-CA-452; participa en dictámenes y evaluaciones de artículos científicos; Evaluaciones de PRODEP, CONACYT y de CUERPOS ACADÉMICOS; dirige tesis nivel Doctorado y Maestría; es expositora en diferentes congresos nacionales e internacionales; autora de capítulos de libro de diferentes editoriales nacionales; autora de artículos científicos en diferentes revistas electrónicas nacionales e internacionales.; miembro y autora de la revista RIE –UANL; miembro del AUDS Academia Universitaria para el Desarrollo Sustentable.

PLAZA Y VALDÉS EDITORES

**Con más de 1000
obras sobre:**

**Administración
pública**

Agricultura

Antropología

Arte

Ciencia / tecnología

Ciencias sociales

Cine

Comunicación

Derecho

Ecología

Economía

Educación

Ensayo

Filosofía

Género

Geografía

Historia

Lingüística

Metodología

Narrativa

Periodismo

Poesía

Política

Psicología

Religión

Salud

Sociología

Teatro

Trabajo social

Urbanismo

Editorial académica

Los retos actuales y las tendencias en un mundo globalizado nos indican que se debe mantener un enfoque hacia la educación brindando calidad a nuestros estudiantes, enfocándonos en la mejora continua cada día, asimismo en los negocios y las organizaciones. Detectamos también nuevas tendencias que ya se están trazando hoy, y que supondrán infinidad de nuevas oportunidades, empezando por la sostenibilidad más que una tendencia, se ha convertido en una necesidad, y actualmente debe considerarse como un *must* dentro de cualquier empresa.

Otro de los principales retos a los que se enfrentan las organizaciones es el desarrollo y consolidación de una cultura corporativa, factor determinante para las mismas en la adaptación al nuevo entorno y al éxito empresarial. Los principales obstáculos que se encuentran las empresas son la cultura burocrática y las tecnologías heredadas no flexibles. Trabajar en ecosistemas abiertos es clave para poder crecer de una manera eficiente, ágil y sostenible. Aceptar la integración de nuevos *stakeholders* en las organizaciones, como las *startups* y emprendedores externos, es clave en la nueva configuración de la propuesta de valor de las empresas.

Un común denominador en la búsqueda de soluciones para enfrentar estos retos es el manejo de datos. Datos que si se manejan y aprovechan de manera adecuada pueden servir para optimizar recursos, ofrecer controles, mejorar la comunicación con el cliente, generar información para la toma de decisiones y acciones oportunas que generen valor para llevar una adecuada gestión del enriquecimiento de la empresa.

Dra. María de Jesús Araiza Vázquez

