

UNIVERSIDAD VERACRUZANA
Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores
de las Ciencias Administrativas

Maestría en Administración

BOLETÍN DE RESÚMENES



Trabajos Recepcionales

2019-2022



PRESENTACIÓN



El Comité Editorial del Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas se complace en presentar el Libro de Resúmenes de Trabajos Receptivos de la Maestría en Administración del Instituto, período 2019 a Junio de 2022, en el cual se muestra el resultado del esfuerzo realizado por los egresados de la Maestría con la finalidad de que sea un material de consulta para nuestros aspirantes y estudiantes, así como un factor de motivación para que en un futuro próximo, vean también reflejados los logros de su perseverancia en un documento similar que será dado a conocer a través de este medio.

Cabe señalar que los resúmenes aquí mostrados, aparecen de acuerdo a la fecha de la presentación del examen de grado de Maestro en Administración y se transcriben textualmente de los documentos entregados por los autores, como requisito para la defensa del trabajo en dicho examen.

ATENTAMENTE
Julio 2022

Comité Editorial

COMITÉ EDITORIAL: Dr. Luis Alberto Delfín Beltrán, Mtra. Citlalli Pacheco Ramírez y Dr. Carlos Hernández Rodríguez.

CONTENIDO

2022

<u>La Responsabilidad Social Universitaria desde la percepción estudiantil. Caso de estudio: Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana, región Xalapa</u>	
<u>PATRICIA GASCA LUCIANO</u>	1

2021

<u>Percepción de la calidad en el servicio por los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración región Xalapa de la Universidad Veracruzana</u>	
<u>DARAMASI GONZÁLEZ PAREDES</u>	2
<u>Diagnóstico sobre el nivel de la toma de conciencia respecto a los factores que determinan la calidad en el servicio. Caso: Dirección de Personal de la Universidad Veracruzana.</u>	
<u>YADIRA DEL CARMEN FERNÁNDEZ HERNÁNDEZ</u>	3
<u>“Mercadotecnia Sustentable: percepción de la industria de bebidas y alimentos en la ciudad de Coatepec Veracruz”</u>	
<u>CAROLINA PEÑA HERNÁNDEZ</u>	4
<u>“Estrategias de <i>content marketing</i> para contribuir a la eficiente penetración de una cafetería en el mercado xalapeño”</u>	
<u>LUIS GERARDO GUTIERREZ GUERRA</u>	5
<u>Estrategia de <i>Marketing</i> de Servicios para promover la aplicación de los Exámenes de Certificación de Lengua Inglesa EXAVER en la Universidad Veracruzana. Caso: regiones de Coatzacoalcos - Minatitlán y Poza Rica - Tuxpan</u>	
<u>FRANKLIN ALEXIS DUQUE DÍAZ</u>	6
<u>Propuesta de Estrategias de Promoción para la Zona Arqueológica de <i>Quiahuiztlán</i>, en Actopan Veracruz.</u>	
<u>MARÍA FERNANDA MORA MOLINA</u>	7
<u>Factores de la gestión administrativa considerados en la operación de las empresas artesanales de la ciudad de Coatepec Veracruz que inciden en su permanencia</u>	
<u>CYNTHIA MONGE SANTOS</u>	8

Análisis del Modelo de Gestión caso: Secretaría de Desarrollo Social de Veracruz periodo 2019-2020

YOLTZIN MARÍA ANDRADE VARGAS 9

El estilo de liderazgo y su relación con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de una dependencia pública estatal en la ciudad de Xalapa, Veracruz

EDÉN GÓMEZ SOSA 10

Factores que inciden en la resistencia al cambio por los colaboradores de una empresa automotriz, durante la implementación de un Sistema ERP.

JHOCELIN REBOLLEDO DOMÍNGUEZ 11

Condiciones laborales de mujeres trabajadoras con hijos en primera infancia en la ciudad de Xalapa, Veracruz

ARIELA AGUIRRE LÓPEZ 12

Diagnóstico del Clima Organizacional. Caso de estudio Restaurante, ubicado en la Ciudad de Xalapa, Enríquez, Veracruz

JONATHAN MOTA LEÓN 13

Análisis de la Economía Colaborativa y su Potencial en el Sector Artesanal de la Región de Xalapa para proponer el Modelo de Negocio de un e-Commerce

CARLOS ESPINOSA GONZÁLEZ 14

Diagnóstico de la gestión administrativa. Caso de estudio de una franquicia establecida en la Ciudad de Xalapa, Veracruz

JOSUÉ GILBERTO LUIS LÓPEZ 15

2020

Percepción de la implementación del Presupuesto Basado en Resultados en una Institución de Educación Superior

JOSÉ SANGABRIEL SANGABRIEL 16

Percepción de los Trabajadores Sindicalizados sobre la Gestión del Comité Directivo del Sindicato de Una Empresa Privada en el Estado de Veracruz

GRECIA ANGELITA RIVERA GONZÁLEZ 17

La migración interna en el estado de Veracruz y sus efectos en el diseño de políticas públicas: caso ciudad de Xalapa

HUGO ABDIEL LIBREROS BAIZABAL 18

La inteligencia emocional y su incidencia en los estilos de liderazgo. Estudio en un Ayuntamiento del estado de Veracruz

<u>ARACELI DE JESÚS SORIANO MARQUEZ</u>	19
<u>“Proyecto de exportación de piña deshidratada a Estados Unidos”</u>	
<u>JOAQUÍN MADRID OCHOA</u>	20
<u>La relación entre el <i>Engagement</i> y la Calidad en el servicio: el caso de los Exámenes de Certificación de Lengua Inglesa EXAVER</u>	
<u>MARION ALAIN MEUNIER COLULA</u>	21
<u>El <i>Engagement</i> y su relación con la motivación de los colaboradores de una universidad privada en la ciudad de Xalapa, Veracruz</u>	
<u>ELISEO GABRIEL JUAN</u>	22
	2019
<u>Proyecto de inversión para la creación de una empresa petrolera multidisciplinaria en México</u>	
<u>AXEL RAMSÉS DAVIDOVICH CASTELLANOS</u>	23
<u>El <i>housekeeping</i> como estrategia para la mejora de Imagen institucional de una entidad de Educación Nivel Superior</u>	
<u>CARLOS MIGUEL CAÑEDO GONZÁLEZ</u>	24
<u>Prevalencia de los factores motivacionales en trabajadores del sector agropecuario: Caso, municipio de San Juan Evangelista, Veracruz.</u>	
<u>DANTE SÁNCHEZ HERNÁNDEZ</u>	25
<u>Diagnóstico de la satisfacción del usuario por la prestación en el servicio que ofrece la Unidad Deportiva Universitaria del Campus Xalapa</u>	
<u>ROSARIO CHICUELLAR FLORES</u>	26
<u>Caracterización del compromiso organizacional del personal subcontratado por una empresa de eventos sociales en la ciudad de Xalapa, Veracruz</u>	
<u>MARÍA ALEJANDRA MALPICA CASTELLÁ</u>	27
<u>Diagnóstico de la gestión de procesos clínicos, capital humano e infraestructura de telecomunicaciones para la implementación del expediente clínico electrónico en el sector de salud pública</u>	
<u>JESÚS APARICIO BOCARANDO</u>	28
<u>Propuesta de un modelo que oriente la obtención de un certificado ECOPORT Caso: el Puerto de Veracruz</u>	
<u>VALERIA HUERTA AGUIRRE</u>	29

Edición: Yolanda Barrios Mar
Portal web: Mtro. Daniel Pérez Soto Romero

ÍNDICE POR AUTOR

Nombre	Página
Aguirre López Ariela	12
Andrade Vargas Yoltzin María	09
Aparicio Bocarando Jesús.....	28
Cañedo González Carlos Miguel.....	24
Chicuellar Flores Rosario	26
Davidovich Castellanos Axel Ramsés.....	23
Duke Díaz Franklin Alexis	06
Espinoza González Carlos	14
Fernández Hernández Yadira del Carmen	03
Huerta Aguirre Valeria	29
Gabriel Juan Eliseo	22
Gasca Luciano Patricia	01
Gómez Sosa Edén	10
González Paredes Daramasi	02
Gutiérrez Guerra Luis Gerardo.....	05
Libreros Baizabal Hugo Abdiel	18
Luis López Josué Gilberto	15
Madrid Ochoa Joaquín	20
Malpica Castellá María Alejandra.....	27
Meunier Colula Marión Alain	21
Monge Santos Cynthia	08
Mora Molina María Fernanda	07
Mota León Jonathan.....	13
Peña Hernández Carolina	04
Rebolledo Domínguez Jhocelin.....	11
Rivera González Grecia Angelica	17
Sánchez Hernández Dante	25
Sangabriel Sangabriel José	16
Soriano Marquez Araceli de Jesús.....	19

Índice por LGAC

Gestión Pública

La Responsabilidad Social Universitaria desde la percepción estudiantil. Caso de estudio: Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana, región Xalapa <i>Patricia Gasca Luciano</i>	01
Percepción de la calidad en el servicio por los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración región Xalapa de la Universidad Veracruzana Daramasi González Paredes	02
Diagnóstico sobre el nivel de la toma de conciencia respecto a los factores que determinan la calidad en el servicio. Caso: Dirección de Personal de la Universidad Veracruzana. <i>Yadira Del Carmen Fernández Hernández</i>	03
Estrategia de <i>Marketing</i> de Servicios para promover la aplicación de los Exámenes de Certificación de Lengua Inglesa EXAVER en la Universidad Veracruzana. Caso: regiones de Coatzacoalcos - Minatitlán y Poza Rica - Tuxpan <i>Franklin Alexis Duque Díaz</i>	06
Propuesta de Estrategias de Promoción para la Zona Arqueológica de <i>Quiahuiztlán</i> , en Actopan Veracruz. <i>María Fernanda Mora Molina</i>	07
Análisis del Modelo de Gestión caso: Secretaría de Desarrollo Social de Veracruz periodo 2019-2020 <i>Yoltzin María Andrade Vargas</i>	09
El estilo de liderazgo y su relación con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de una dependencia pública estatal en la ciudad de Xalapa, Veracruz <i>Edén Gómez Sosa</i>	10
Condiciones laborales de mujeres trabajadoras con hijos en primera infancia en la ciudad de Xalapa, Veracruz <i>Ariela Aguirre López</i>	12
Percepción de la implementación del Presupuesto Basado en Resultados en una Institución de Educación Superior <i>José Sangabriel Sangabriel</i>	16
La migración interna en el estado de Veracruz y sus efectos en el diseño de políticas públicas: caso ciudad de Xalapa <i>Hugo Abdiel Libreros Baizabal</i>	18
La inteligencia emocional y su incidencia en los estilos de liderazgo. Estudio en un Ayuntamiento del estado de Veracruz <i>Araceli de Jesús Soriano Márquez</i>	19
La relación entre el <i>Engagement</i> y la Calidad en el servicio: el caso de los Exámenes de Certificación de Lengua Inglesa EXAVER <i>Marion Alain Meunier Colula</i>	21
El <i>housekeeping</i> como estrategia para la mejora de Imagen institucional de una entidad de Educación Nivel Superior <i>Carlos Miguel Cañedo González</i>	24

Diagnóstico de la satisfacción del usuario por la prestación en el servicio que ofrece la Unidad Deportiva Universitaria del Campus Xalapa <i>Rosario Chicuellar Flores</i>	26
--	----

Diagnóstico de la gestión de procesos clínicos, capital humano e infraestructura de telecomunicaciones para la implementación del expediente clínico electrónico en el sector de salud pública <i>Jesús Aparicio Bocarando</i>	28
---	----

Gestión Empresarial

“Mercadotecnia Sustentable: percepción de la industria de bebidas y alimentos en la ciudad de Coatepec Veracruz” <i>Carolina Peña Hernández</i>	04
--	----

“Estrategias de <i>content marketing</i> para contribuir a la eficiente penetración de una cafetería en el mercado xalapeño” <i>Luis Gerardo Gutiérrez Guerra</i>	05
--	----

Factores de la gestión administrativa considerados en la operación de las empresas artesanales de la ciudad de Coatepec Veracruz que inciden en su permanencia <i>Cynthia Monge Santos</i>	08
---	----

Factores que inciden en la resistencia al cambio por los colaboradores de una empresa automotriz, durante la implementación de un Sistema ERP. <i>Jhocelin Rebolledo Domínguez</i>	11
---	----

Diagnóstico del Clima Organizacional. Caso de estudio Restaurante, ubicado en la Ciudad de Xalapa, Enríquez, Veracruz <i>Jonathan Mota León</i>	13
--	----

Diagnóstico de la gestión administrativa. Caso de estudio de una franquicia establecida en la Ciudad de Xalapa, Veracruz <i>Josué Gilberto Luis López</i>	15
--	----

Análisis de la Economía Colaborativa y su Potencial en el Sector Artesanal de la Región de Xalapa para proponer el Modelo de Negocio de un e-Commerce <i>Carlos Espinosa González</i>	14
--	----

Percepción de los Trabajadores Sindicalizados sobre la Gestión del Comité Directivo del Sindicato de Una Empresa Privada en el Estado de Veracruz <i>Grecia Angelita Rivera González</i>	17
---	----

“Proyecto de exportación de piña deshidratada a Estados Unidos” <i>Joaquín Madrid Ochoa</i>	20
--	----

El <i>Engagement</i> y su relación con la motivación de los colaboradores de una universidad privada en la ciudad de Xalapa, Veracruz <i>Eliseo Gabriel Juan</i>	22
---	----

Proyecto de inversión para la creación de una empresa petrolera multidisciplinaria en México <i>Axel Ramsés Davidovich Castellanos</i>	23
---	----

Prevalencia de los factores motivacionales en trabajadores del sector agropecuario: Caso, municipio de San Juan Evangelista, Veracruz. <i>Dante Sánchez Hernández</i>	25
Caracterización del compromiso organizacional del personal subcontratado por una empresa de eventos sociales en la ciudad de Xalapa, Veracruz <i>María Alejandra Malpica Castellá</i>	27
Propuesta de un modelo que oriente la obtención de un certificado ECOPORT Caso: el Puerto de Veracruz <i>Valeria Huerta Aguirre</i>	29

La Responsabilidad Social Universitaria desde la percepción estudiantil. Caso de estudio: Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana, región Xalapa

PATRICIA GASCA LUCIANO

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo identificar la percepción que tienen las y los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana, región Xalapa, respecto a las acciones y buenas prácticas de Responsabilidad Social Universitaria (RSU), que se llevan a cabo en ella y con esto, determinar si las autoridades de la Facultad han sabido transmitir adecuadamente sus intenciones y objetivos en este tema. Es importante conocer los resultados de este estudio, pues con ello, la institución contará con un panorama más amplio sobre lo que sus estudiantes perciben, y, asimismo, con una nueva herramienta que le permitirá accionar en una o más áreas para mejorar la implementación de la RSU. La investigación tuvo un alcance descriptivo, con enfoque cuantitativo y se utilizó la técnica de la encuesta con el cuestionario como instrumento de recolección de datos; mismo que fue aplicado a una muestra de 217 estudiantes de licenciatura, perteneciente a una población estudiantil de 1260, de las generaciones 2018 y 2019. Los resultados señalan que las y los estudiantes no tienen conocimiento pleno y certero sobre la RSU, aunque sí identificaron algunas acciones y actividades que se han realizado pertenecientes a este tema, en las cuales dijeron tener poca participación. De igual forma, se determinó que la comunicación de la Facultad hacia las y los estudiantes y la inclusión de éstos presentan áreas de oportunidad. También se identificó que las y los estudiantes están a gusto con su Facultad, perciben un buen ambiente y consideraron que ésta tiene un buen desarrollo en acciones de RSU. Se concluye que el sentido de pertenencia, la satisfacción, el orgullo que tienen las y los estudiantes de la institución y la identificación de actividades que pertenecen a este programa, generan que la percepción de los dichos estudiantes sea positiva, aún a pesar de las deficiencias en la comunicación relacionada con la RSU y de la poca inclusión que los mismos perciben.

Palabras clave: Responsabilidad Social Universitaria, Facultad de Contaduría y Administración, Estudiantes.

Trabajo presentado el 05 de mayo de 2022

LGAC: Gestión Pública
Temática: Responsabilidad Social
Directora: MA Martha Oliva Zárate

 [Regresar](#)

Percepción de la calidad en el servicio por los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración región Xalapa de la Universidad Veracruzana

DARAMASI GONZÁLEZ PAREDES

Resumen

Las instituciones educativas, tienen la responsabilidad de ofrecer un servicio de calidad a los estudiantes que requieren de una formación profesional de excelencia. Motivo por el cual el objetivo de este trabajo es el de realizar un diagnóstico de la calidad en la prestación del servicio que reciben los estudiantes de las cuatro licenciaturas de una entidad educativa de la Universidad Veracruzana. Por lo tanto, el estudio realizado, es de tipo descriptivo, tomando como población a estudiantes que se encontraban inscritos en 5to y 7mo semestre y que han cursado al menos el 50% de los créditos de sus planes de estudio, ya que, bajo estas condiciones, han permanecido durante más de dos años en la entidad educativa y cuentan con suficiente información para opinar acerca del tema. Es por ello que, a través de la opinión de los estudiantes de las cuatro diferentes licenciaturas de la Facultad, se evalúa la percepción de la prestación del servicio, con relación a: la atención recibida, el tiempo de respuesta a sus peticiones, la actitud de servicio mostrada por autoridades, la actitud y atención en general de los profesores, la infraestructura y el equipamiento existentes en la institución. En esta investigación se encontró que la percepción de los estudiantes encuestados es Buena en una escala de Pésima, Mala, Regular, Buena y Excelente respecto a los diferentes aspectos que se evaluaron con relación a: la atención recibida, el tiempo de respuesta a sus peticiones, la actitud de servicio mostrada por autoridades, la actitud y atención en general de los profesores, la infraestructura y el equipamiento existentes en la institución. Así como también se logró apreciar que el personal secretarial superó a los directivos en cuanto a la percepción de los estudiantes de la atención recibida y del tiempo de respuesta, ya que sus valores porcentuales sobre pasan los de los directivos, lo cual hace ver que dicho personal se ha comprometido con ofrecer un servicio de calidad al estudiante.

Palabras Claves: Diagnostico, Calidad, Servicio.

Trabajo presentado el 28 de octubre de 2021

LGAC: Gestión Pública
Temática: Organización y Sistemas
Director: Dr. Carlos Hernández Rodríguez

[Regresar](#)

Diagnóstico sobre el nivel de la toma de conciencia respecto a los factores que determinan la calidad en el servicio. Caso: Dirección de Personal de la Universidad Veracruzana.

YADIRA DEL CARMEN FERNÁNDEZ HERNÁNDEZ

Resumen

La toma de conciencia es un tema dentro de las organizaciones que considera más que el conocimiento que se tiene de los procesos que se manejan en una organización, " la norma ISO 9001:2015 la refiere respecto a "[...] cómo la propia organización debe cerciorarse que las personas que efectúan el trabajo bajo control de la organización tomen conciencia de: la política, objetivos, contribuir a la eficacia y las implicaciones del incumplimiento" (ISO *International Organization for Standardization*, 2015). La toma de conciencia orientada a los factores que determinan la calidad en el servicio enfoca el análisis del tema hacia una dirección, relacionada con la manera en la que los colaboradores perciben la importancia que tiene su contribución laboral y personal, en el logro de la calidad tan buscada por los responsables de las organizaciones. En el presente trabajo de investigación se identificaron algunos de los elementos que intervienen en la percepción que los trabajadores tienen sobre la toma de conciencia dentro de la Dirección de Personal de la Universidad Veracruzana. La población investigada integró los cinco departamentos que se encuentran bajo el ámbito de control de la Dirección de Personal, de los cuales se obtuvo la información de los colaboradores a través de un cuestionario propuesto por los autores Contreras Sanabria, Cruz Ramírez, & Cruz Ramírez (2015), integrado por siete dimensiones: 1) Objetivos, metas y programas; 2) Funciones y responsabilidad; 3) Competencias, formación y toma de conciencia; 4) Comunicación; 5) Manejo de datos; 6) Acción correctiva y acción preventiva; y 7) Auditoría interna. El tipo de estudio realizado tuvo un alcance descriptivo con enfoque cuantitativo. Los resultados obtenidos de las respuestas de 72 colaboradores de la Dirección de personal, permitieron diagnosticar la toma de conciencia en cada dimensión estudiada, encontrando que es necesario en la mayoría de las dimensiones estudiadas, reforzar los programas establecidos por la organización para la generación de toma de conciencia por parte de los trabajadores. Particularmente, la dimensión Manejo de datos requiere de un plan de acción que contribuya a la toma de conciencia en dicha dimensión, por lo que se propusieron algunas recomendaciones para mejorar la percepción de la toma de conciencia dentro de la mencionada Dirección.

Trabajo presentado el 16 de julio de 2021

LGAC: Gestión Pública
Temática: Organización y Sistemas
Director: Dr. Jorge Ramírez Juárez

Regresar



“Mercadotecnia Sustentable: percepción de la industria de bebidas y alimentos en la ciudad de Coatepec Veracruz”

CAROLINA PEÑA HERNÁNDEZ

Resumen

La presente investigación es de tipo exploratoria, de carácter transversal y tiene el objetivo de conocer la percepción de los consumidores de bebidas y alimentos que se ofrecen en la ciudad de Coatepec, Veracruz. Se brinda una descripción de los conceptos de marketing y sustentabilidad; además, se mencionan las características e importancia sobre el marketing de sustentabilidad, así como, el comportamiento del consumidor sustentable. Se utiliza como instrumento la encuesta con escala de Likert con un nivel de confianza del 98% para poder contestar la pregunta de investigación y llegar a los resultados requeridos. Por otro lado, los consumidores se inclinan por comprar productos que les ofrezcan mucho mayores beneficios, más que por ser meramente sustentables, es decir, los consumidores tienen cierta preferencia por productos de bajo precio, por la cercanía y la publicidad.

Uno de los factores que más influyó en la percepción de compra de productos sustentables, fue el precio. Los consumidores se inclinan por productos que ofrecen satisfacer las necesidades básicas y no por algunos alimentos que generan un mayor valor ambiental.

Finalmente, se puede decir que la percepción de los consumidores sobre alimentos y bebidas sustentables en la ciudad de Coatepec, Veracruz aún se encuentra en una ideología capitalista del consumo, aunque es capaz de percibir los beneficios que se ofrecen en los productos sustentables y existe un mercado amplio para este tipo de productos.

Trabajo presentado el 22 de junio de 2021

LGAC: Gestión Empresarial

Temática: Mercadotecnia

Director: Mtro. Bismarck Gastón Sesma y Muñoz

[← Regresar](#)

“Estrategias de *content marketing* para contribuir a la eficiente penetración de una cafetería en el mercado xalapeño”

LUIS GERARDO GUTIERREZ GUERRA

Resumen

Xalapa la capital del estado de Veracruz, siempre se ha caracterizado por ser un lugar donde se consume café en sus diferentes presentaciones, café en grano, café molido, café transformado en un espresso directo a la taza, en diversos postres y bebidas, todos estos productos son demandados en gran cantidad y medida. Aparte Xalapa se encuentra rodeada de regiones especializadas a la siembra y cosecha de café.

Es por eso que en dicha ciudad se han instalado una gran variante de establecimientos dedicados a la cafetería, en estos lugares se venden productos de todo tipo, café en cientos de presentaciones ya sean hechos bebida o hechos en algún postre, alimento o simplemente café molido. Anteriormente se cuidaba mucho la calidad de estos productos, se le daba mucha importancia ya que cada establecimiento quería dejar marca en sus clientes.

Actualmente todo esto se ha perdido ya que se ha sobre poblado la ciudad con negocios de este giro, provocando que las empresas que ya existían junto con las agregadas actualmente solo vendan por vender, se ha perdido la calidad en preparación de bebidas y alimentos a base de café, también se ha perdido la cultura de poder saborear un buen café respecto a sus propiedades, dejando atrás su importancia como producto de denominación de origen propio del estado veracruzano. También como ya se mencionó las empresas han perdido el gusto de vender una atención cálida a los clientes, las empresas están en una dura competencia que han mal acostumbrado a la sociedad respecto al consumo de este producto.

Con base a lo anterior, el objetivo de la presente investigación es explicar como por medio de nuevas estrategias de venta basadas en el *content marketing* se puede recuperar la competencia sana entre las empresas inmersas en el giro de cafetería y también crear una nueva cultura de trato hacia el cliente interno y externo a la organización. Se busca crear un nuevo modelo de cafetería que revolucione nuevamente el consumo del café.

Para el desarrollo del estudio, se utilizó un enfoque metodológico cualitativo, dicho método se usó para la recolección de datos a través de una técnica llamada *focus group*, la cual se llevó a cabo en 2 sesiones una totalmente independiente de la otra, con base a ello se dieron respuestas favorables a la pregunta de investigación: ¿De qué manera se puede contribuir eficientemente al éxito en la penetración de una empresa comercial de servicio de cafetería en el mercado xalapeño?

Trabajo presentado el 21 de junio de 2021

LGAC: Gestión Empresarial
Temática: Mercadotecnia
Director: Dr. Daniel Olivera Gómez

[Regresar](#)
←

Estrategia de *Marketing* de Servicios para promover la aplicación de los Exámenes de Certificación de Lengua Inglesa EXAVER en la Universidad Veracruzana. Caso: regiones de Coatzacoalcos - Minatitlán y Poza Rica - Tuxpan

FRANKLIN ALEXIS DUQUE DÍAZ

Resumen

El Examen de Certificación de Lengua Inglesa EXAVER es un programa de la Universidad Veracruzana (UV) creado en el año 2000 en cooperación con el Consejo Británico, *Cambridge Assessment* y la Universidad de *Roehampton*. Este programa fue ejecutado bajo protocolos de confidencialidad que aseguran su privacidad y objetividad. En el año 2010, la Dirección General de Acreditación, Incorporación y Revalidación (DGAIR) de la Secretaría de Educación Pública (SEP) le otorga a la UV a través del Programa EXAVER ser instancia certificadora, obteniendo la Certificación Nacional del Nivel de Idioma (CENNI) con lo que se convierte en la única instancia certificadora pública de exámenes de inglés de 4 habilidades a nivel nacional. Desde su concepción, el Programa EXAVER ha atendido a casi 40 mil sustentantes satisfaciendo las necesidades de certificación del idioma inglés. Sin embargo, en las últimas aplicaciones correspondientes a los años 2017 - 2019 se ha detectado que dos de las regiones de la Universidad Veracruzana presentan una baja demanda, tal es el caso de las regiones universitarias de Coatzacoalcos - Minatitlán y Poza Rica - Tuxpan. Para llevar a cabo esta investigación, la técnica empleada fue la encuesta y para la obtención de los datos requeridos se utilizó el cuestionario como instrumento de evaluación. En este estudio, se obtuvo la información de los sustentantes de ambas regiones universitarias objeto de estudio que presentaron alguno de los exámenes de EXAVER 1 y EXAVER 2 en el mes de febrero de 2020, con el fin de realizar un contraste entre ambos resultados y poder obtener convergencias tales como el medio de comunicación más usado y las vías de comunicación más apropiadas para buscar información sobre los exámenes EXAVER. Asimismo, las principales motivaciones de los sustentantes para presentar estos exámenes de certificación, entre otros datos de suma importancia que finalmente sirvieron como plan inicial de acción para realizar una propuesta de estrategia de marketing de servicios a través de videos informativos animados orientado a promover los exámenes EXAVER y hacer que incidan positivamente en el desarrollo, crecimiento y posicionamiento del Programa EXAVER.

Palabras Claves: Certificación, Inglés, Marketing, Servicios, Demanda.

Trabajo presentado el 21 de mayo de 2021

LGAC: Gestión Pública
Temática: Mercadotecnia
Directora: Dra. Milagros Flores Cano

 [Regresar](#)

Propuesta de Estrategias de Promoción para la Zona Arqueológica de *Quiahuiztlán*, en Actopan Veracruz.

MARÍA FERNANDA MORA MOLINA

Resumen

La presente investigación muestra el desarrollo de una propuesta de estrategias de promoción para la zona arqueológica de *Quiahuiztlán*, en el estado de Veracruz, para resaltar su importancia y preservación del sitio arqueológico; atraer mayor afluencia de turistas para los negocios de las localidades que se benefician de éste y obtener un ingreso económico que beneficie a ambas partes tanto a *Quiahuiztlán* como a las localidades cercanas. México resalta por la belleza de su cultura e historia de la cual los mexicanos forman parte, resultado de esto se tienen los monumentos históricos, museos y sitios arqueológicos de los cuales, hay estados que gran parte de su ingreso proviene de actividades turísticas derivados de éstos. Esta indagación se sustenta en el estudio de la mercadotecnia, específicamente en una de sus principales variables como lo es la promoción. Destacando las funciones inherentes a la comunicación, como son: la publicidad, las ventas directas, la promoción de ventas, las relaciones públicas y el marketing directo. Esta investigación tiene una metodología que sustenta dicho estudio y el cual se compone por cuatro capítulos dentro de los cuales tenemos el desarrollo metodológico, el marco teórico, el marco contextual y el desarrollo de la propuesta, misma que está basada en el resultado del trabajo de campo que permitió desarrollar un diagnóstico de la situación. Así a lo largo de investigación se aplicaron técnicas y procedimientos que sirvieron para el desarrollo de la misma. Esta investigación pretende ser una guía de ayuda para las autoridades involucradas con la zona arqueológica, así como empresas y público interesado en actividades para el desarrollo turístico municipal a través del aprovechamiento de los atractivos turísticos como el sitio arqueológico de *Quiahuiztlán*.

Palabra clave: Turismo, Mercadotecnia, Zona arqueológica, INAH, Cultura.

Trabajo presentado el 20 de mayo de 2021

LGAC: Gestión Pública
Temática: Mercadotecnia
Directora: Dra. Milagros Flores Cano

Regresar



Factores de la gestión administrativa considerados en la operación de las empresas artesanales de la ciudad de Coatepec Veracruz que inciden en su permanencia

CYNTHIA MONGE SANTOS

Resumen

En México, el sector de las empresas artesanales es sumamente importante, tanto por la riqueza cultural que posee como por su impacto en el crecimiento económico del país. Existen más de 12 millones de artesanos en México (INEGI, FONART & SEDESOL, 2018). Las empresas artesanales forman parte del sector de Micro, Pequeña y Mediana Empresa (MIPyME) del país y al formar parte de este sector, éstas son objeto de las limitaciones que viven la mayoría de ellas, como por ejemplo su corta vida en el mercado, es por ello que se vuelve sumamente importante realizar un estudio de dichas organizaciones en el que se pueda analizar la situación por la que atraviesan y tratar de comprenderla con el interés de estar en posibilidades de plantear opciones para su desarrollo. En este trabajo de investigación se toman como objeto de estudio la concentración micro empresarial registrado en el área de Desarrollo Económico, dedicadas a la actividad económica de elaboración y venta de artesanías de Coatepec Veracruz, México. El objetivo principal del estudio, fue identificar los factores de la gestión administrativa que aplican dichas empresas artesanales para comprender su funcionamiento. La metodología desarrollada permitió conceptualizar, contextualizar y fundamentar referencialmente el estudio; el enfoque mixto con alcance descriptivo usado y en el que se manejaron como instrumentos, una guía de entrevista, así como un cuestionario con fundamento en las entrevistas a profundidad realizadas, permitieron obtener información para identificar los factores de la gestión administrativa practicados por las empresas artesanales antes mencionadas, los cuales son: Estrategias administrativas generales; Calidad e Innovación del producto; Gestión de mercadotecnia; Recursos tecnológicos; Competencia; Gestión financiera; y Conocimiento del entorno. Los factores antes mencionados, permitieron tener una visión del funcionamiento de las empresas objeto de estudio, identificando estrategias clave características de este tipo de empresas, como las relacionadas a la Calidad y la Innovación en sus productos, la cual consideran como uno de los puntos clave para lograr la preferencia del cliente, o las relacionadas a tener puntos de venta en exposiciones locales y nacionales con la finalidad de lograr ventas y de lograr su permanencia. Las empresas artesanales de Coatepec Veracruz, se enfrentan a un mercado competitivo pero lleno de posibilidades para mejorar y crecer y en el que los artesanos consideran una oportunidad para el auto-empleo y el desarrollo de actividades que realizan con gusto y entusiasmo.

Trabajo presentado el 18 de mayo de 2021

LGAC: Gestión Empresarial
Temática: Organización y Sistemas
Directora: Dra. Teresa García López

 [Regresar](#)

Análisis del Modelo de Gestión caso: Secretaría de Desarrollo Social de Veracruz periodo 2019-2020

YOLTZIN MARÍA ANDRADE VARGAS

Resumen

La gestión es un proceso inherente a las organizaciones sean éstas públicas, privadas o de la sociedad civil. La gestión pública, ámbito del que se ocupa este trabajo de investigación, la concebimos como una estructura que contiene procesos y herramientas para gestionar lo público que es, por definición, complejo. Los resultados deficientes o, en el mejor de los casos, débiles respecto a las expectativas y necesidades sociales han incrementado los niveles de desconfianza social respecto a las instituciones públicas. Salvo notables excepciones, este es problema generalizado a escala global. El paradigma denominado la Nueva Gestión Pública surge y se posiciona fuertemente a partir de ser considerado como el modelo correctivo de las deficiencias del modelo de gestión burocrático, con su propio instrumental y caja de herramientas que apunta a mejorar la calidad de la gestión pública basado en gran medida en las formas y métodos de la gestión privada. Una de las herramientas de este nuevo enfoque es el gobierno abierto cuyo objetivo teórico es transparentar la gestión gubernamental. Nuestro trabajo de investigación analítico – descriptivo, propio del enfoque de análisis de políticas públicas, busca estudiar la forma de gestionar la política social en la Secretaría de Desarrollo Social de Veracruz durante el periodo 2019 – 2020, así como las estrategias llevadas a cabo para transparentar sus procesos y acciones enfocadas a mejorar los niveles de bienestar social del estado de Veracruz, y los resultados obtenidos

Trabajo presentado el 11 de mayo de 2021

LGAC: Gestión Pública
Temática: Organización y Sistemas
Director: Mtro. Enrique Jiménez Oliva

 [Regresar](#)

El estilo de liderazgo y su relación con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de una dependencia pública estatal en la ciudad de Xalapa, Veracruz

EDÉN GÓMEZ SOSA

Resumen

En algunas organizaciones el grado de satisfacción laboral es consecuencia de un liderazgo mal ejercido por su dirigente, generando con ello ambientes laborales desapacibles para el capital humano que repercuten en el estado emocional, resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de los colaboradores. Para el desarrollo de este proyecto de investigación, se llevó a cabo un estudio cuantitativo con alcance correlacional de las variables: Nivel de Satisfacción Laboral y Estilos de Liderazgo llevado a cabo en la Unidad Administrativa de la Secretaría de Desarrollo Económico y Portuario del Estado de Veracruz, considerada como ámbito del estudio. Para la recopilación de la información durante los meses de septiembre y octubre 2020, se utilizó un cuestionario con dos apartados principales, el primero dedicado a los Estilos de Liderazgo, para el cual se tomaron como referencia el *Multifactor Leadership Questionnaire* (MLQ) de Bass (1990) y el Cuestionario de Estilos de Liderazgo de Joan Payeras (2004), mismos que fueron adaptados de acuerdo con el objetivo del estudio; para el segundo apartado referente al nivel de Satisfacción Laboral, se empleó íntegramente el instrumento elaborado por Warr, Cook y Wall (1979). El número de encuestados presencialmente fue de 31 personas integrantes de la Unidad antes mencionada, debido a la pandemia mundial ocasionada por el virus SARS-CoV-2. Para el análisis de la información se usó el software estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 22 y Excel Microsoft 365, Versión 2011. Los resultados señalaron una correlación bilateral positiva significativa con un p_value de 0.000 tanto para el Estilo de Liderazgo Impositivo ($r=0.762$), como para el Liderazgo transaccional ($r=0.688$). El Estilo de liderazgo Laissez-Faire no mostró correlación con la satisfacción laboral.

Trabajo presentado el 30 de abril de 2021

LGAC: Gestión Pública
Temática: Administración de los Recursos Humanos
Directora: Dra. Teresa García López

[← Regresar](#)

Factores que inciden en la resistencia al cambio por los colaboradores de una empresa automotriz, durante la implementación de un Sistema ERP.

JHOCELIN REBOLLEDO DOMÍNGUEZ

Resumen

En este proyecto se estudiaron los factores que pueden causar la resistencia a cambiar por parte de los usuarios de una empresa automotriz ante la implementación de un Sistema Planificador de Recursos Empresariales (ERP por sus siglas en inglés). El objetivo del proyecto fue identificar los factores incidentes en la Resistencia al Cambio por parte de los usuarios de una empresa automotriz durante la implementación de un sistema ERP. La investigación fue de tipo documental y de campo in situ, con un diseño no experimental, transeccional. Se trató de un estudio con alcance descriptivo con enfoque cuantitativo y cualitativo. En este documento se reporta el trabajo investigativo cuyo ámbito fueron dos agencias automotrices (Agencia “A” y Agencia “B”) y una unidad administrativa (la Centralizadora) pertenecientes a un mismo grupo de empresas automotrices, ubicadas en la ciudad de Morelia, Michoacán. Para el estudio cuantitativo, durante el mes de marzo del año 2020, se aplicaron 35 cuestionarios mediante encuesta a los usuarios que laboraban en dichas empresas, La variable en estudio: Resistencia al cambio, se dimensionó en “No conocer”, “No poder” y “No querer”. Los resultados señalaron que la mayor resistencia al cambio manifestada fue por la incidencia de los indicadores denominados “factores históricos”, “clima de baja confianza organizativa” y “miedo a lo desconocido”, y la dimensión con mayor resistencia fue la denominada “No conocer”. Por su parte para el estudio cualitativo, en el mes de junio del año 2020, se realizaron entrevistas en línea con la plataforma Skype (debido a la pandemia COVID-19), a 3 de los 6 consultores que participaron en la implementación del sistema ERP de las agencias y la unidad administrativa mencionadas, con la finalidad de respaldar los resultados obtenidos en el estudio cuantitativo. Los datos obtenidos de las entrevistas confirmaron los resultados de la encuesta aplicada, señalando adicionalmente y acorde a su experiencia, que en esta implementación la resistencia al cambio no fue tan marcada como en otras intervenciones que la empresa ERP ha hecho, sin embargo, si se presentaron algunas actitudes de rechazo debido a la carencia de información respecto a la implementación.

Palabras clave: Resistencia al cambio, Sistemas ERP, Cambio Organizacional, Proceso de implementación.

Trabajo presentado el 26 de marzo de 2021

LGAC: Gestión Empresarial
Temática: Administración de los Recursos Humanos
Director: Dr. Juan Manuel Ortiz García

[Regresar](#)

Condiciones laborales de mujeres trabajadoras con hijos en primera infancia en la ciudad de Xalapa, Veracruz

ARIELA AGUIRRE LÓPEZ

Resumen

Es una realidad que en la actualidad y en nuestro país, son muchos los obstáculos que se deben enfrentar para lograr equilibrar la maternidad con la vida laboral, siendo esto uno de los motivos por los que cada vez más mujeres deciden retrasar su maternidad o bien renunciar a la posibilidad de ser madres para poder dedicarse al ámbito laboral. Por todo lo anterior, a través de la presente investigación, se determinaron las condiciones laborales que posibiliten conjuntar la vida profesional y la maternidad para las mujeres trabajadoras con hijos en primera infancia de la ciudad de Xalapa, Veracruz. A través del diseño del marco metodológico, se determinó la presente investigación como un estudio transversal descriptivo con enfoque cuantitativo. A su vez, se hizo uso de la técnica de la encuesta, que tuvo como instrumento de investigación un cuestionario. Este se aplicó a una serie de mujeres pertenecientes a un grupo denominado Tribu Corazón de la ciudad de Xalapa, Ver. El cual está conformado actualmente por 110 mujeres trabajadoras de diferentes sectores y diversidad socioeconómica. Con lo que respecta al trabajo de campo, se realizó un primer acercamiento para conocer a las líderes del grupo y sus integrantes. Posteriormente, se realizaron las modificaciones necesarias para continuar el trabajo de manera virtual, esto debido al decreto de confinamiento a causa de la pandemia COVID 19, por lo que, el instrumento se aplicó de manera electrónica. Para finalizar, se realizó el análisis de los datos recabados, donde los principales resultados que se obtuvieron fueron los siguientes: De acuerdo a la opinión de las participantes, se logró evidenciar, la necesidad de mayor información referente al tema de maternidad en los centros laborales. También se determinó, que la falta de flexibilidad en los horarios, es la principal variable que repercute en el estado emocional, por lo que existe la necesidad de horarios para lactar y de jornadas laborales de 8 horas como lo marca la Ley. Finalmente, en cuanto a las prestaciones que las empresas otorgan, la mayoría de las participantes dijo no contar con servicio de guardería ni sala de lactancia.

Trabajo presentado el 26 de marzo de 2021

LGAC: Gestión Pública
Temática: Administración de los Recursos Humanos
Directora: Dra. Yolanda Ramírez Vázquez

[Regresar](#)



Diagnóstico del Clima Organizacional. Caso de estudio Restaurante, ubicado en la Ciudad de Xalapa, Enríquez, Veracruz

JONATHAN MOTA LEÓN

Resumen

El clima organizacional o clima laboral, se integra de diversos elementos que están considerados como parte de la función del área responsable de la gestión de los recursos humanos en las organizaciones, los resultados de dicha gestión, pueden verse reflejados en el comportamiento de los colaboradores y en la satisfacción que manifiesten en el desarrollo de las actividades y responsabilidades del puesto de trabajo, por lo que también tienen relación con los resultados positivos o negativos de su productividad. En este estudio, el Clima Laboral como variable de estudio, se dimensionó en tres partes denominadas: Factores Individuales (asociados con el mismo colaborador); Factores Grupales (relacionados con los grupos en los que participa) y Factores Organizacionales (referidos a los generados por la misma organización), considerando la relevancia de conocer la situación que prevalece en el entorno laboral y que tiene influencia en el comportamiento de los individuos que interactúan en él, a fin de buscar una mejora continua que contribuya de manera directa a que se tenga un clima organizacional que permita que los resultados de las actividades laborales sean acordes con los objetivos establecidos organizacionalmente. Es por ello, que este estudio tuvo como objetivo: “diagnosticar el clima organizacional en el restaurante El Itacate Fonda en la ciudad de Xalapa, Veracruz”. La investigación de campo fue no experimental, transversal, cuantitativa con alcance descriptivo. Se diseñó un cuestionario tomando como base los indicadores de las dimensiones mencionadas anteriormente, y se obtuvo información de cincuenta y cuatro trabajadores de la empresa. En este documento, se describen los hallazgos que señalaron en una escala ordinal cualitativa de cuatro niveles: Pésimo, Malo, Bueno y Excelente, asignadas en función del porcentaje de logro entre los valores numéricos esperados y los obtenidos de las opiniones de los colaboradores, que el Clima Laboral del Itacate Fonda, se encuentra en un nivel de Bueno, evaluación en la que se presentan como áreas de oportunidad para la mejora, aspectos de los Factores Grupales y Organizacionales, entre ellos, la integración de los grupos, el salario, reconocimiento y capacitación que se ofrece al colaborador.

Trabajo presentado el 19 de marzo de 2021

LGAC: Gestión Empresarial
Temática: Administración de los Recursos Humanos
Directora: Mtra. Martha Oliva Zarate

Regresar



Análisis de la Economía Colaborativa y su Potencial en el Sector Artesanal de la Región de Xalapa para proponer el Modelo de Negocio de un e-Commerce

CARLOS ESPINOSA GONZÁLEZ

Resumen

En la actualidad, la economía colaborativa, es un concepto que ha tomado una connotación de innovación y, sobre todo, relacionada con la tecnología a causa del gran impacto que ha generado entre la sociedad globalizada. Este mismo impacto resulta beneficioso para las personas que buscan alternativas de trabajo y fuentes de ingresos que se adapten mejor a su estilo de vida, un estilo que resulta ser más “liberal” y que busca mayor flexibilidad. Por esta razón, se tomó gran interés en ahondar este tema, ya que, en la búsqueda del emprendimiento relacionado con la fabricación de productos artesanales, sirvió de inspiración para desarrollar un sistema de negocio que implica la fuerza de trabajo de muchos creadores, a cambio de ofertar su propuesta y acelerar las ideas creativas de un emprendimiento concreto: la empresa WYRD-OZ. En este trabajo, se describe el proceso metodológico que se llevó a cabo para obtener la información cuantitativa de ocho dimensiones que conformaron a la variable de estudio, denominada Nivel de Aceptación de la Economía Colaborativa estudiada en el sector artesanal de la región de Xalapa. Los resultados obtenidos del estudio transversal de tipo mixto, realizado mediante la obtención de información de 118 artesanos localizados en la ciudad de Xalapa y encuestados de forma virtual, a través de un cuestionario de 31 preguntas con escala tipo Likert y de opción múltiple y tres entrevistas realizadas a informantes clave del sector, con el objetivo de conocer el potencial que tiene la economía colaborativa (nivel de aceptación o rechazo hacia este tipo de modelo de negocio) en el sector artesanal de la región de Xalapa, Veracruz, quienes señalaron que, de manera general, los resultados son favorables con relación al nivel de aceptación de la economía colaborativa por parte de los integrantes del sector artesanal encuestado, así como de acuerdo con la experiencia de los informantes clave abordados durante el proceso de investigación, ya que, se encontró una gran aceptación e interés por el trabajo colaborativo y una mayor tendencia al uso del comercio electrónico e Internet, a pesar de existir gran desconocimiento por su funcionamiento. Se considera que existen oportunidades, con relación a la economía colaborativa y los modelos de negocio digitales.

Trabajo presentado el 28 de enero de 2021

LGAC: Gestión Empresarial
Temática: Organización y Sistemas
Directora: M.A. Ana María Díaz Cerón

[Regresar](#) ←

Diagnóstico de la gestión administrativa. Caso de estudio de una franquicia establecida en la Ciudad de Xalapa, Veracruz

JOSUÉ GILBERTO LUIS LÓPEZ

Resumen

El objetivo de esta investigación fue realizar un diagnóstico de la gestión administrativa de una franquicia establecida en la Ciudad de Xalapa, Veracruz que permitiera detectar áreas de oportunidad y diseñar propuestas de mejora. Para lograrlo, se llevaron a cabo diferentes etapas durante el proceso de desarrollo, durante la primera etapa, se establecieron algunos elementos metodológicos fundamentales como: el planteamiento del problema, su justificación, planteamiento de hipótesis, así como la definición de los objetivos generales y específicos de la misma y se delimitó la metodología a emplear. En la segunda etapa del proyecto, se estructuró la información teórica que sirvió como marco para apoyar el desarrollo de las herramientas diagnósticas empleadas y su posterior análisis. En la tercera etapa, se contextualizó la situación actual de las PYMES en México, y se integró la información de la empresa para la comprensión de sus operaciones y entorno. Por último, se desarrolló el diagnóstico de la gestión administrativa de la empresa, mediante el diseño de un cuestionario integrado con cuatro dimensiones relacionadas con dicha gestión: Proceso Administrativo; Gestión de Recursos Humanos; Responsabilidad Social Empresarial y Competitividad Empresarial, el cual fue probado y ajustado para su aplicación mediante encuesta presencial a cincuenta colaboradores activos durante el período que comprendió los meses de abril y mayo de 2020. La información obtenida, se codificó, capturó y analizó con el software Excel versión 2016 y con *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 21. Los resultados de la evaluación señalaron que la empresa se encuentra en un 76.47% de logro porcentual en la gestión administrativa que desarrolla, lo que la colocó en un nivel de Bueno en la escala cualitativa establecida de Malo, Bueno y Excelente. La dimensión con menor logro fue la de Responsabilidad Social Empresarial con 73%, seguida de la Gestión de recursos humanos con un 76.44%. Las áreas de oportunidad se presentaron en algunos aspectos de los indicadores: Dirección; Burnout; Rotación de personal; Capacitación; Motivación; RSE; Competencia y Tecnología. Finalmente, con base en la evaluación diagnóstica, se plantearon algunas conclusiones y recomendaciones para la mejora en las áreas de oportunidad detectadas y en la realización de estudios con características similares.

Trabajo presentado el 28 de enero de 2021

LGAC: Gestión Empresarial
Temática: Organización y Sistemas
Directora: Doctora Teresa García López

 [Regresar](#)

Percepción de la implementación del Presupuesto Basado en Resultados en una Institución de Educación Superior

JOSÉ SANGABRIEL SANGABRIEL

Resumen

Con la finalidad de que el ejercicio de los recursos públicos se realice en un marco de eficiencia, eficacia, economía y transparencia, los gobiernos apuestan por una modernización administrativa. En México a partir de 2006, se generaron una serie de reformas estructurales, materializadas en un marco normativo. Para el caso del Presupuesto Basado en Resultados, se estableció en la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, la Ley General de Contabilidad Gubernamental, entre otros documentos, el enfoque orientado a resultados y su evaluación. Con este trabajo de investigación se pretende contribuir en función de la percepción de la situación actual de la implementación del Presupuesto Basado en Resultados, a la elaboración de una propuesta para implementar el Presupuesto Basado en Resultados. La entidad pública de que se trata es la Universidad Veracruzana, y para estar en posibilidad de emitir la propuesta, fue necesario identificar la situación actual en la que se encuentra la implementación en la mencionada institución, al conocer de voz de los elementos clave, el avance y las problemáticas a las que se han enfrentado. Para esto, se realizaron entrevistas estructuradas, obteniendo información relevante que ha permitido generar resultados para el logro del objetivo de este proyecto. Entre los hallazgos se encontró que, a pesar de que en las auditorías realizadas se ha evidenciado un avance en la implementación del Presupuesto Basado en Resultados, en general, no se considera por parte de los elementos clave entrevistados, que dentro de la universidad se trabaje con todos los elementos de esta herramienta, esto debido a la falta de capacitación en todos los niveles tanto operativos como estratégicos, que permita que se permee una cultura con enfoque a resultados que permita atender en su totalidad, todos los lineamientos determinados en esta metodología. Los avances tecnológicos que a la fecha se tienen, la responsabilidad de los servidores públicos, son algunos de los elementos que se mencionan de manera más recurrente por los entrevistados y que consideran, no han permitido que a la fecha se haya institucionalizado el Presupuesto Basado en Resultados.

Trabajo presentado el 07 de diciembre de 2020

LGAC: Gestión Pública
Temática: Contabilidad y Finanzas
Directora: Mtra. Citlalli Pacheco Ramírez

[← Regresar](#)

Percepción de los Trabajadores Sindicalizados sobre la Gestión del Comité Directivo del Sindicato de Una Empresa Privada en el Estado de Veracruz

GRECIA ANGELITA RIVERA GONZÁLEZ

Resumen

El estudio de este trabajo de investigación titulado “Percepción de los Trabajadores Sindicalizados sobre la Gestión del Comité Directivo del Sindicato de una Empresa Privada en el Estado de Veracruz”, consistió en indagar las opiniones de empleados sindicalizados, acerca del desempeño del sindicato al que pertenecen, mediante la aplicación de una encuesta con preguntas que condujeron a evaluar esta gestión. La encuesta aplicada, permitió saber que en la mayoría de estos trabajadores sindicalizados existe apatía, poca motivación y desinterés por ser parte de una organización de esta naturaleza. Desconocen a su representante laboral y a las personas que integran el comité directivo sindical, lo que habla de una deficiente organización en la comunicación, en las relaciones sociales y gestión del capital humano. La representación sindical es el quid de la actividad sindical, ya que logra sustituir, una vez que se ha manifestado la declaración de representación, la manifestación del interés general en la decisión del que los representa. Decisión que de debe legitimar al interés general para llamarse así: representación, de lo contrario es arbitrariedad. Por lo que la información obtenida de este trabajo, podría contribuir a la elaboración de un plan estratégico de trabajo de este comité sindical, con el que se busque una renovación del sindicato y su imagen, que se cree un sindicato propositivo, participativo y solidario, con un administración sin improvisaciones y con una representación legítima.

Trabajo presentado el 04 de diciembre de 2020

LGAC: Gestión Empresarial
Temática: Administración de los Recursos Humanos
Director: Dr. Luis Enrique Gómez Medina

[Regresar](#)

La migración interna en el estado de Veracruz y sus efectos en el diseño de políticas públicas: caso ciudad de Xalapa

HUGO ABDIEL LIBREROS BAIZABAL

Resumen

El Estado de Veracruz, ha sido históricamente una entidad expulsora de migrantes hacia los Estados Unidos, aunque también ha fungido como una de las principales entidades receptoras de personas cuyo origen se encuentra en otras entidades federativas, de acuerdo a (INEGI, 2010) ha llegado a ocupar el tercer lugar a nivel nacional por detrás de la Ciudad de México y el Estado de México. Dichos migrantes, generalmente se establecen en los principales centros urbanos como lo es la ciudad de Xalapa cuya realidad socio-económica se ha transformado derivado del incremento poblacional que se ha registrado en fechas recientes, ya que al ser la capital del estado, posee diversas características para fungir como punto de atracción, llegando a reformular diversos paradigmas establecidos anteriormente por las autoridades municipales sobre la provisión de servicios y óptima administración del territorio. El objetivo fundamental de la presente investigación fue conocer de forma integral el fenómeno de la migración interna en la ciudad de Xalapa Veracruz e Identificar aquellos factores fundamentales a considerarse en el diseño de políticas públicas por parte de la administración municipal, mediante un estudio con diseño transversal, alcance descriptivo y realizado bajo un enfoque mixto donde se utilizó como técnica de recopilación de información de la parte cualitativa la entrevista a profundidad y como instrumento una guía de entrevista aplicada a cuatro informantes clave cuya información proporcionada permitió conocer sus motivaciones de mayor relevancia y sus percepciones acerca del fenómeno migratorio. Posteriormente, para la parte cuantitativa, se utilizó como técnica de recolección de información a la encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario digital aplicado a 41 personas; con ambas partes del estudio, fue posible determinar que la educación que se oferta en Xalapa, funge como un factor determinante en la incorporación de las personas migrantes, ya que existe una amplia disponibilidad de servicios educativos además de la centralización de la educación superior que otorga a las personas oportunidades de desarrollo académico y por ende profesional, lo que genera su establecimiento de forma permanente, así mismo, se comprobaron algunos de los principales aspectos teóricos aplicables al fenómeno migratorio. Con base en los resultados, se determinó que las acciones gubernamentales deben dirigirse al establecimiento de políticas públicas de planeación urbana y a la aplicación de recursos en la generación de fuentes de empleo y en los servicios de salud.

Trabajo presentado el 03 de diciembre de 2020

LGAC: Gestión Pública
Temática: Administración Pública
Director: Mtro. Enrique Jiménez Oliva

[← Regresar](#)

La inteligencia emocional y su incidencia en los estilos de liderazgo. Estudio en un Ayuntamiento del estado de Veracruz

ARACELI DE JESÚS SORIANO MARQUEZ

Resumen

La incidencia de la inteligencia emocional en los estilos de liderazgo es considerada, por la autora de esta investigación, como un tema que está cobrando relevancia en las organizaciones sin importar el giro económico o sector al que se pertenezca, esto basado en la tendencia de los nuevos perfiles profesionales que las empresas buscan en el momento de seleccionar a un nuevo director de área. Esta investigación tuvo como objetivo describir la incidencia de la inteligencia emocional en el estilo de liderazgo para la difusión de las buenas prácticas de la inteligencia emocional en el liderazgo de los directores de H. Ayuntamiento de Coatepec para la administración 2018-2021. El Honorable Ayuntamiento de Coatepec cuenta con una estructura organizacional establecida en un organigrama vertical, en donde la línea de mando, inicia con el Presidente Municipal, desciende a los regidores, quienes supervisan la labor de los directores de las diversas áreas, y es en este nivel, donde se realizó esta investigación. Como planteamiento del problema de esta investigación se detectó que dentro de las instalaciones del H. Ayuntamiento no se tiene identificado el estilo de liderazgo que predomina en cada Director de Área, así como no se cuenta con una noción de las características de la inteligencia emocional, por lo que esta investigación, que utilizó como instrumento de evaluación la aplicación de un cuestionario, a través del cual se busca dar a conocer a los directores de cada área, cuál es el estilo de liderazgo que predomina en su comportamiento, así como cuáles son los rasgos de inteligencia emocional que incide en cada estilo. Para la metodología de esta investigación, inicialmente se planteaba el análisis de las variables por separado, posteriormente, y basándose en el análisis de dos cuestionarios, se elaboró un cuestionario en el cual se evalúan ambas variables en conjunto. Para la determinación de la muestra se consultó con el Director del Área de Recursos Humanos, quien indicó que se debía consultar con los directores de áreas específicas, acerca de si autorizaban su participación en el estudio, a lo que se tuvo una respuesta positiva por parte de los participantes; como siguiente etapa, se procedió a la aplicación del cuestionario, el cual se envió de manera digital donde se tomó como herramienta una plataforma digital especializada en la aplicación de encuestas, esto debido a la actual situación de salud de la pandemia por Covid-19. Para el análisis de los datos, los resultados obtenidos se evaluaron de dos formas: individual y grupalmente. Uno de los resultados sobresalientes adquiridos, muestra que los directores de las diferentes áreas de la organización optan por la aplicación de un estilo de liderazgo situacional, es decir, la adecuación de un estilo de liderazgo diferente ante cada situación presentada, ya sea una situación complicada o un proceso de toma de decisiones.

Trabajo presentado el 02 de diciembre de 2020

LGAC: Gestión Pública
Temática: Administración de los Recursos Humanos
Directora: MA. Ana María Díaz Cerón

 [Regresar](#)

“Proyecto de exportación de piña deshidratada a Estados Unidos”

+ JOAQUÍN MADRID OCHOA

Resumen

La alimentación, a nivel mundial, ha sufrido innumerables cambios, siendo algunos de los más recurrentes aquellos que aplican procesos que permitan alargar la vida útil de los alimentos. Como ejemplo, se encuentra la deshidratación, la cual consiste en el secado de frutas y verduras mediante una gran diversidad de procesos, logrando su conservación durante más tiempo, a la vez que las convierte en aperitivos hipercalóricos ricos en nutrientes. Esto se visualiza como una oportunidad para los productores de incursionar en nuevos mercados: ya no sólo participarán en el mercado de frutas y verduras frescas, sino también en el de procesadas, y, dado el impacto que esta actividad genera en la satisfacción de necesidades de alimentación, las personas o empresas que realizan esta actividad se convierten en un emprendedores social, cuyo objetivo es resolver los grandes problemas sociales con base en un modelo de negocios sustentable que no solo se basa en generar utilidades. En términos de exportación, la mayoría de los países demanda esta variedad de alimentos, ya que añaden valor a las frutas y verduras, permitiendo su comercialización a gran escala; con menores riesgos en cuanto a su manejo y vida de anaquel, y con una aportación nutrimental atractiva para los consumidores. El presente trabajo desarrolla un proyecto de exportación de piña deshidratada a Estados Unidos, para lo cual se realizará una investigación de carácter teórico, para explicar los principales conceptos en términos de exportación que se deben conocer, concluyendo con una investigación aplicada al desarrollo del proyecto de exportación, tomando como base la metodología de exportación de ProMéxico. El objetivo de este trabajo es elaborar un plan de exportación de piña deshidratada a Estados Unidos, analizando la pertinencia y aceptación mercadológica, técnica, legal y financiera de la comercialización del producto señalado en los mercados objetivo, para de este modo determinar la viabilidad y factibilidad de ingresar a nuevos mercados en condiciones óptimas.

Trabajo presentado el 08 de octubre de 2020

LGAC: Gestión Empresarial
Temática: Contabilidad y Finanzas
Director: Dr. Rogelio Ladrón de Guevara Cortés

[!\[\]\(5a132f13505a6571904d622757b7a8f0_img.jpg\) Regresar](#)

La relación entre el *Engagement* y la Calidad en el servicio: el caso de los Exámenes de Certificación de Lengua Inglesa EXAVER

MARION ALAIN MEUNIER COLULA

Resumen

En la actualidad, los recursos humanos que conforman las organizaciones, son considerados un factor relevante para su desarrollo, ya que aportan sus conocimientos, habilidades, actitudes, experiencias y valores, para cumplir los objetivos que se plantean para hacerlas crecer, con lo que pueden representar una ventaja competitiva, debido a su influencia en los resultados de éstas. De igual forma, otro factor que también influye en el cumplimiento de las metas de una organización, es la percepción que sus clientes tienen sobre la calidad con la que brinda sus servicios. La calidad, cuando se habla de servicios, no significa lujo, ni algo inmejorable, ni el nivel superior a lo que se encuentra por lo general en el mercado, sino que está relacionada con la demanda existente o posible de los clientes, por lo que se le puede entender como la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas con el servicio que le brindaron. Ambos factores: la percepción del cliente acerca de la calidad en el servicio y los recursos humanos desde la perspectiva de que tan *engaged* están con la organización, son objeto de estudio de esta investigación llevada a cabo en el Programa de los Exámenes de Certificación de Lengua Inglesa EXAVER de la Universidad Veracruzana, en una de las dos aplicaciones anuales de 2019 realizada en el período febrero-julio. Por lo que se refiere a la medición del nivel de *Engagement* se utilizó la *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) mientras que para la Medición de la Calidad en el Servicio se seleccionó el modelo *SERVQUAL*. En ambos casos, los cuestionarios fueron ajustados, probados y diseñados en versión digital, obteniendo la información mediante encuesta en Internet a 64 examinadores y 564 sustentantes. En cuanto al análisis de la información, se utilizaron los programas de Excel en su versión 2010; *Statistical Package for the Social Sciences* Versión 21 (SPSS) y *Minitab* 14. Dentro de los resultados de la variable *Engagement*, se encontró que la mayor proporción (41%) de examinadores señaló un nivel Alto de *Engagement*. Sin embargo, el 25% se encuentra en un nivel Bajo que significa que no se sienten involucrados, con energía o inmersos en el trabajo y no presentan dificultad en dejarlo. Por otra parte, para la variable de la percepción de la calidad en el servicio, se encontró que las cinco dimensiones se encuentran cumpliendo con lo esperado en el 80% o más, destacando que la dimensión que perciben los sustentantes de mayor calidad, es la de Fiabilidad (85%) es decir, la habilidad para realizar el servicio de certificación de modo cuidadoso y confiable por parte de los examinadores. Además, para el estudio de la posible relación entre las variables, se calculó el estadístico de correlación de *Spearman* obteniendo un valor de 0.279, y una significancia valor $p=0.028$ lo que indica una correlación significativa al 0.05. Se concluye, destacando los resultados más relevantes del trabajo de investigación, así como con algunas recomendaciones para coadyuvar a la mejora del Programa de los Exámenes de Certificación de Lengua Inglesa EXAVER de la Universidad Veracruzana.

Trabajo presentado el 28 de septiembre de 2020

LGAC: Gestión Pública
Temática: Administración de los Recursos Humanos
Directora: Dra. Teresa García López

[Regresar](#)



El *Engagement* y su relación con la motivación de los colaboradores de una universidad privada en la ciudad de Xalapa, Veracruz

ELISEO GABRIEL JUAN

Resumen

El talento humano el cual ha evolucionado a lo largo de estos años, ha tenido un crecimiento exponencial dentro de las organizaciones, logrando ser un área funcional dentro de cualquier sector empresarial, por lo que el gerente de recursos humanos tiene una tarea difícil todos los días al coordinar las actividades del área y, sobre todo, representa un reto el lograr influenciar en las mentes de los colaboradores para poder transmitir los objetivos, las metas y la razón de ser de la empresa, y, de esta manera, generar en cada individuo un sentido de pertenencia (*engagement*). Se espera que esta investigación represente un precedente para todos los directivos de universidades privadas en el país, ya que es una guía para identificar cuando existe un foco rojo en los niveles de *engagement* y motivación. Son variables que el director de toda universidad debe de cuidar, ya que esto puede ser un problema en la imagen institucional y, sobre todo, en el prestigio, ya que quienes perciben los niveles bajos son los mismos alumnos, ya que tienen el poder de ser fieles a la institución o migrar a otra donde puedan cumplirse sus expectativas. Por tal motivo, la propuesta que como producto se genera en esta investigación tiene como meta principal lograr aumentar los niveles de *engagement* y motivación para impactar en el desempeño laboral de los colaboradores de una universidad privada.

Trabajo presentado el 25 de septiembre de 2020

LGAC: Gestión Empresarial
Temática: Administración de los Recursos Humanos
Director: Dr. Carlos Hernández Rodríguez

Regresar



Proyecto de inversión para la creación de una empresa petrolera multidisciplinaria en México

AXEL RAMSÉS DAVIDOVICH CASTELLANOS

Resumen

La Reforma Energética y los sucesos económicos mundiales en el mercado de la industria de hidrocarburos han generado nuevas dinámicas en la forma en la que se rige la evaluación, planeación y ejecución de un proyecto que se realice en México en sus reservas/yacimientos, desde los cambios de normas en lo que son los tratos directos y/o contratos con Pemex para licitar un bloque con nuevos reacomodos a la ley y la adaptación al mercado volátil en la compra y venta de un barril de crudo mexicano contra la competencia que se enfrenta México con las mezclas de hidrocarburos y la calidad que ofrece al mercado. El objetivo de este trabajo es realizar un estudio y diseñar una estrategia para entrar a las nuevas oportunidades que ofrece la industria petrolera. En este trabajo hay 5 capítulos descriptivos: Antecedentes del Sector Energético; Estudio de Mercado; Estudio Técnico y el Estudio Financiero, definiendo con ellos, lo que se denominará como Flex *Servíces* S.A. de C.V., El proyecto de inversión para competir con empresas locales e internacionales en la contratación y subcontratación de proyectos petroleros manteniendo estabilidad y éxito financiero a un plazo de cinco años. Cabe mencionar que se encontraron resultados favorables al encontrar un nicho del mercado a partir del análisis de la oferta y demanda de los servicios integrales petroleros más relevantes en la industria que permitió elegir la tecnología de tubería flexible por su adaptabilidad y definir los rangos mínimos de operación para el funcionamiento en las cuestiones económicas importantes para el proyecto de inversión resultando con observaciones favorables como se describe en este documento.

Trabajo presentado el 16 de diciembre de 2019

LGAC: Gestión Empresarial
Temática: Contabilidad y Finanzas
Director: Mtro. Gustavo Lorenzo García López

Regresar



El *housekeeping* como estrategia para la mejora de Imagen institucional de una entidad de Educación Nivel Superior

CARLOS MIGUEL CAÑEDO GONZÁLEZ

Resumen

El objetivo de la presente tesis titulada “El *Housekeeping* como una estrategia de mejora de la imagen institucional de una entidad de educación nivel superior” hace referencia al uso de la técnica conocida como 5’S que, en sus inicios de uso, únicamente se enfocaba de manera directa al sector secundario. Su creación viene del continente asiático y los pioneros en su aplicación fueron las ensambladoras de automóviles.

El desarrollo del *Housekeeping* tiene su origen en Japón con la metodología de las 5’S, **Seiri, separar lo que sirve de lo que no sirve (Seiri-Sort); Seiton, organizar de manera funcional (Seiton-Straighten); Seiso, limpieza constante (Seiso-Srub); Seiketsu, gestión visual y seguridad (Seiketsu-Systematize) y Shitsuke, ser disciplinados todo el tiempo (Shitsuke-Standardize)**; los cuales son principios básicos de orden y limpieza que aplican los japoneses para mantener un ambiente laboral en las mejores condiciones posibles a través de una mejora continua en los hábitos de los empleados. Actualmente dicha técnica es utilizada también en el sector de servicios con ciertas adaptaciones, misma que, gracias a la investigación y comprensión de la información se pudo plasmar en una propuesta orientada a las instituciones de educación de nivel superior. El motor principal de esta investigación es estandarizar el proceso de la prestación de servicios y establecer un protocolo que permita desarrollar actividades complementarias a la operación del servicio de una forma más equilibrada. Así, ante ello se deben poner lineamientos a seguir que permitan una productividad enfocada a la calidad. Cabe resaltar que las organizaciones son diferentes en todos los sentidos, con base en ello tienen diferentes necesidades las cuales se deben abordar de manera diferente, de acuerdo a sus características y contexto, para ello, es necesario realizar siempre un análisis exhaustivo que permita ubicar a la empresa para poder ofertarle solucionadores enfocados a sus requerimientos. Palabras clave: Administración, sistema de administración, agronegocio, unidad de producción pecuaria.

Trabajo presentado el 13 de diciembre de 2019

LGAC: Gestión Pública
Temática: Organización y Sistemas
Directora: Dra. Milagros Cano Flores

Regresar



Prevalencia de los factores motivacionales en trabajadores del sector agropecuario: Caso, municipio de San Juan Evangelista, Veracruz.

DANTE SÁNCHEZ HERNÁNDEZ

Resumen

En la actualidad, el capital humano es uno de los recursos primordiales para el funcionamiento y desarrollo de las organizaciones. Sin embargo, en las empresas del sector agropecuario, la mano de obra es un recurso que se ha vuelto notablemente escaso, situación que se adjudica a la migración de los trabajadores a otros sectores productivos, y a la poca intervención de los procesos motivacionales, donde se tenga la capacidad de utilizar métodos que engloben diferentes factores, que generen un mayor compromiso laboral y donde los trabajadores obtengan mejores beneficios y facilidades de crecimiento. En este trabajo de investigación llevado a cabo en empresas del sector agropecuario, se estudiaron la prevalencia de los factores motivacionales, con la finalidad de identificar cuáles de estos son los que más participan en la motivación de los trabajadores. En este documento, además de conceptualizar y contextualizar el trabajo de investigación, se describen los procesos metodológicos más importantes que permitieron llevar a cabo el estudio. Adicionalmente, se describen los resultados obtenidos relacionados con la variable motivación en 48 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario durante los meses de marzo y abril del 2019. Como resultado del estudio y en términos generales, los trabajadores manifiestan mayor interés por el factor estima, que por los factores restantes: incentivo económico, relaciones interpersonales, realización personal y capacidad de poder. Otros de los hallazgos más relevantes acerca de la variable de estudio, es la diferencia entre los factores motivacionales en los trabajadores y la selección de características como el género, estado civil, la escolaridad, la edad y antigüedad de la población. Finalmente, se presentan algunas recomendaciones y las limitantes presentadas al llevar a cabo la investigación, con la intención de generar un antecedente que muestre los aspectos y situaciones que deben ser considerados para investigaciones futuras en esta línea de investigación.

Trabajo presentado el 10 de diciembre de 2019

LGAC: Gestión Empresarial
Temática: Administración de los Recursos Humanos
Director: Dr. Luis Alberto Delfín Beltrán

[Regresar](#)

Diagnóstico de la satisfacción del usuario por la prestación en el servicio que ofrece la Unidad Deportiva Universitaria del Campus Xalapa

ROSARIO CHICUELLAR FLORES

Resumen

En este trabajo recepcional, se describen los resultados de un estudio relacionado con la prestación del servicio a los usuarios de una Unidad Deportiva Universitaria, denominada *Campus CAD*, que forma parte de la Universidad Veracruzana y de la Fundación UV Asociación Civil, quienes trabajan en conjunto para ofrecer a los usuarios instalaciones adecuadas y en buenas condiciones. La prestación de un servicio debe cumplir con ciertas características que cada día van creciendo particularmente, en las organizaciones en las que se tiene la obligación de brindar nuevas y mejores opciones de servicios, para atraer más clientes y cumplir con sus expectativas, esto, con la finalidad no perder a sus clientes que son la principal razón de su existencia. La Unidad Deportiva Universitaria *Campus CAD*, es utilizado por diferentes grupos de personas, que van desde niños, padres y madres de familia, estudiantes de diferentes niveles educativos y público en general, para el estudio, se identificaron cuatro grupos de interés para conocer la opinión de los diferentes usuarios del CAD, de los cuales se seleccionaron 150 personas y se les aplicó un cuestionario con escala tipo *Likert*, el cual en su diseño consideró preguntas referentes a las dimensiones de: estado físico de las instalaciones, seguridad, mantenimiento y la logística que manejan los encargados, mismas que conformaron a la variable: *Satisfacción por el Servicio*. El tipo de estudio fue cuantitativo y descriptivo en su alcance, con diseño no experimental transeccional. Se encontró que de las dimensiones que se cuestionaron a través del instrumento, se identificaron dos áreas de oportunidad para la mejora: la vigilancia que se tiene en el lugar y la logística que se emplea; asimismo, el grupo de usuarios que utilizan los espacios abiertos, representó el de mayor interés crítico para la atención por parte de las autoridades. De acuerdo con los resultados obtenidos se proponen algunas recomendaciones que puedan servir a los directivos de este lugar para la mejora de las áreas de oportunidad encontradas en esta investigación, y así mejorar la opinión de sus usuarios en cuanto a la percepción que tienen acerca de este lugar, con el fin de ofrecerles un lugar seguro y que cumpla con las expectativas que se generan cuando una persona hace uso del mismo.

Trabajo presentado el 29 de noviembre de 2019

LGAC: Gestión Pública
Temática: Organización y Sistemas
Directora: M.A. Ana María Díaz Cerón

[Regresar](#)

Caracterización del compromiso organizacional del personal subcontratado por una empresa de eventos sociales en la ciudad de Xalapa, Veracruz

MARÍA ALEJANDRA MALPICA CASTELLÁ

Resumen

El contar con capital humano para la realización de la tarea organizacional a través de la subcontratación, es una tendencia actual en muchas organizaciones; en el caso de las empresas que se dedican a la organización de eventos sociales, dicha subcontratación es una necesidad debido a la naturaleza de sus actividades. Es parte de su logística el hecho de coordinarse con todo el personal, del cual éstas dependen para el logro eficiente de los objetivos establecidos. El comportamiento que el personal contratado manifieste en el interior de la organización, depende de una amplia gama de factores entre lo que se encuentran: la cultura derivada de la interacción humana que allí se dé, el clima organizacional que de ella derive y la gestión de las competencias de dicho personal. El objetivo de la investigación, que por este medio se presenta, fue indagar y describir los factores determinantes que inciden en el compromiso organizacional del personal subcontratado en empresas de eventos sociales, mediante un instrumento para evaluar el Compromiso Organizacional propuesto por Meyer y Allen (1991), mismo que considera tres dimensiones para su estudio: Compromiso de Continuidad, Compromiso Afectivo y Compromiso Normativo. Dicho instrumento fue aplicado a 45 trabajadores de diferentes áreas, subcontratados por la empresa xalapeña *Eventos Almanza*. Los resultados reflejan un alto índice de Compromiso Afectivo, que indica la existencia de un lazo emocional de los colaboradores hacia la organización, información que se pudo reforzar a través de entrevistas a los jefes de área de esta organización.

Trabajo presentado el 31 de octubre de 2019

LGAC: Gestión Empresarial
Temática: Administración de Recursos Humanos
Director: Dr. Juan Manuel Ortiz García

 [Regresar](#)

Diagnóstico de la gestión de procesos clínicos, capital humano e infraestructura de telecomunicaciones para la implementación del expediente clínico electrónico en el sector de salud pública

JESÚS APARICIO BOCARANDO

Resumen

En este trabajo recepcional se presentan los resultados de un diagnóstico llevado a cabo en un Centro de Alta Especialidad (CAE) Dr. Rafael Lucio, perteneciente a la región de Veracruz de la Secretaría de Salud, con relación a las variables de: gestión de procesos clínicos, infraestructura de telecomunicaciones y capital humano identificando si es posible implementar un sistema digital que sustituya y mejore al Expediente Clínico Tradicional (ECT), en este caso, el Expediente Clínico Electrónico (ECE). La investigación se realizó *in situ* y su diseño fue no experimental transeccional, su alcance es descriptivo-evaluativo y cuantitativo. Los resultados se muestran por medio de tablas, gráficas, imágenes y comparaciones con el marco normativo regulatorio y legal e indican que las limitaciones más relevantes se encuentran principalmente en la variable infraestructura, ya que el capital humano involucrado, expresa acuerdo y cuenta con las características necesarias en su formación para apoyar la implementación del ECE; así mismo, se señala la necesidad de revisar con mayor profundidad los procesos involucrados en la generación del ECT, dadas las condiciones en las que se encuentra actualmente esta institución de salud pública, así mismo, se establecen algunas recomendaciones para su mejoramiento. La metodología usada en este diagnóstico se puede aplicar y replicar en instituciones de primero, segundo y tercer nivel de atención de salud.

Trabajo presentado el 11 de octubre de 2019

LGAC: Gestión Pública
Temática: Organización y Sistemas
Directora: Dra. Teresa García López

[← Regresar](#)

Propuesta de un modelo que oriente la obtención de un certificado ECOPORT Caso: el Puerto de Veracruz

VALERIA HUERTA AGUIRRE

Resumen

Con esta investigación de tipo cualitativa que tuvo como objeto descubrir un hecho y buscar explicación al deterioro ambiental causado por la operación portuaria desde diferentes ángulos de apreciación; indaga, identifica y retoma teorías y corrientes de la sustentabilidad existentes, desmenuza la situación actual de la operación aduanera y su impacto ambiental, enuncia ideas principales producto de la recolección de datos organizados de manera lógica y sistemática que tiene como resultado la propuesta de un modelo que oriente la obtención de un certificado ECOPORT para el caso del puerto de Veracruz. Se brinda de inicio un panorama amplio del problema, de lo general a lo particular, se enuncian conceptos, se retoman niveles de sostenibilidad propuestos por *Gudynas*. Se mencionan enfoques por *Bifani* y por Treviño. Se enfrentan las corrientes biocéntrica, tecnocéntrica y ecocéntrica, niveles espaciales adaptados a la operación portuaria por influencia de Paniagua y Moyano, y la parte antagónica del puerto. Se hace mención de las repercusiones por derrame de hidrocarburos y el pasaje trágico que sufren los animales marinos, una muerte lenta y silenciosa, lo que permite imaginar un posible trasfondo de los hechos. Posteriormente se muestra el testimonio de puertos españoles y mexicanos, cuadros de análisis y datos duros de su actuación en el comercio internacional. Casi para concluir se presenta la elaboración del modelo, se destacan los alcances y beneficios esperados con su implementación y modelos de calidad que sirvieron como sustento. Se describe el desarrollo metodológico y se presenta un diagnóstico general respecto a la calidad del agua, aire, suelo y clasificación de residuos del caso de estudio. Se incluye una representación gráfica del modelo con el objeto de mostrar a los actores implicados y su relación, para cerrar con la aplicación y evaluación propuesta. En esta investigación, se analizó el estado actual respecto a la postura, la puesta en práctica y la operación del puerto de Veracruz, comparándolo con aquellos puertos que ya apostaron por el cambio, para evidenciar cuáles serían las ventajas que ofrece la transición de un puerto tradicional a un puerto verde. Finalmente se pone a disposición de la sociedad para su lectura por una parte; y por otra a las autoridades aduaneras para su exploración en espera de brindar una noción clara de lo que implica la transición: aplicable no sólo al caso de estudio, sino a cualquier puerto mexicano que desee cambiar sus prácticas ambientales y obtener la certificación como puerto verde.

Trabajo presentado el 13 de septiembre de 2019

LGAC: Gestión Empresarial
Temática: Organización y Sistemas
Directora: Dra. Yolanda Ramírez Vázquez

[Regresar](#)