

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

**Maestría en Administración**

**BOLETÍN DE RESÚMENES**



**Trabajos Recepcionales**  
**2022-2023**



## **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 Recepcionales de la Maestría en Administración del Instituto, período Enero 2022 a Junio de 2023, 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 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. Así mismo se hace del conocimiento que los resultados de algunos trabajos están publicados en el Repositorio Institucional de la UV: <https://cdigital.uv.mx/>

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**  
**Junio 2023**

**Comité Editorial**

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

## CONTENIDO

**2023**

<a href="#"><u>Evaluación de Proyecto de Inversión: Construcción de Departamentos Habitacionales con Paneles Solares en la Ciudad de Xalapa, Veracruz</u></a>	
<a href="#"><u>ALAN KEVIN CASTAÑEDA CAMPOS</u></a> .....	1
<a href="#"><u>Estudio de la relación del compromiso laboral y las condiciones de trabajo en una fábrica de tostadas en Xalapa, Veracruz</u></a>	
<a href="#"><u>ITZEL JHOANY RIVERA AMAYA</u></a> .....	2
<a href="#"><u>Estudio del nivel de motivación de los trabajadores que laboran en la modalidad de trabajo a distancia en una empresa industrial ubicada en la Ciudad de México</u></a>	
<a href="#"><u>CARLOS EDUARDO HERNÁNDEZ PIÑERO</u></a> .....	3
<a href="#"><u>Evaluación de indicadores de calidad en cáncer de mama en un hospital de segundo nivel</u></a>	
<a href="#"><u>TEOBALDO ORTIZ RAMÍREZ</u></a> .....	4
<a href="#"><u>Plan de Capacitación en Gestión Administrativa para las MiPyME enfocadas a ofertar servicios eléctricos en la ciudad de Xalapa, Veracruz</u></a>	
<a href="#"><u>VICTORIA ANALÍ BLANCO CONTRERAS</u></a> .....	5
<a href="#"><u>La cultura organizacional y la satisfacción en el trabajo desde la perspectiva de género. El caso de la Dirección de Proyectos, Construcción y Mantenimiento de la Universidad Veracruzana</u></a>	
<a href="#"><u>AMÉRICA IRENE GARCÍA GONZÁLEZ</u></a> .....	6

**2022**

<a href="#"><u>Propuesta de modelo de medición de la satisfacción de servicios públicos transaccionales por calidad percibida, Estado de Veracruz, 2019</u></a>	
<a href="#"><u>REBECA SARAÍ MELO GARCÍA</u></a> .....	7
<a href="#"><u>El uso de técnicas de Merchandising Digital en páginas web de venta en línea de empresas de la ciudad de Xalapa, Veracruz</u></a>	
<a href="#"><u>ROBERTO VÁZQUEZ OTERO</u></a> .....	8
<a href="#"><u>Experiencia laboral simultánea a la etapa universitaria de formación profesional. Una perspectiva de estudiantes del programa educativo de Contaduría del Campus Ixtaczoquitlán de la Universidad Veracruzana</u></a>	
<a href="#"><u>JUAN DANIEL ROSAS VILLEGAS</u></a> .....	9

<a href="#"><u>Percepción de los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana región Xalapa acerca de los Servicios Administrativos ante el cambio a la Modalidad Virtual</u></a>	
<a href="#"><u>CRISTINA NAVARRO GONZÁLEZ</u></a> .....	10
<a href="#"><u>Uso de energía solar como medio de ahorro económico en la población de los clientes de Comisión Federal de Electricidad en su Zona Xalapa</u></a>	
<a href="#"><u>IRENE LUNA GARCIA</u></a> .....	11
<a href="#"><u>Factores que obstaculizan la contratación de postulantes, mayores a los 40 años de edad, con grado académico, en el sector privado de la ciudad de Xalapa, Veracruz</u></a>	
<a href="#"><u>ILIANA BERNAL UPTON</u></a> .....	12
<a href="#"><u>Propuesta de un plan de mejora continúa para la satisfacción del cliente: El caso de dos escuelas Iniciación Musical de la ciudad de Veracruz en el periodo de pandemia 2020-2022</u></a>	
<a href="#"><u>CARLOS MANUEL ESPINOSA YÉPEZ</u></a> .....	13
<a href="#"><u>Gestión de recursos financieros captados a través del impuesto predial en el municipio de Xalapa-Enríquez, Veracruz: perspectiva actual del contribuyente</u></a>	
<a href="#"><u>JAIME DANIEL MARÍN DE JESÚS</u></a> .....	14
<a href="#"><u>La Responsabilidad Social Universitaria desde la percepción estudiantil. Caso de estudio: Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana, región Xalapa</u></a>	
<a href="#"><u>PATRICIA GASCA LUCIANO</u></a> .....	15

Edición: Yolanda Barrios Mar  
Portal web: Dra. Marisa Pérez Tirado

## ÍNDICE POR AUTOR

Nombre	Página
<a href="#">Alan Kevin Castañeda Campos</a> .....	1
<a href="#">Itzel Jhoany Rivera Amaya</a> .....	2
<a href="#">Carlos Eduardo Hernández Piñero</a> .....	3
<a href="#">Teobaldo Ortiz Ramírez</a> .....	4
<a href="#">Victoria Analí Blanco Contreras</a> .....	5
<a href="#">América Irene García González</a> .....	6
<a href="#">Rebeca Saraí Melo García</a> .....	7
<a href="#">Roberto Vázquez Otero</a> .....	8
<a href="#">Juan Daniel Rosas Villegas</a> .....	9
<a href="#">Cristina Navarro González</a> .....	10
<a href="#">Irene Luna García</a> .....	11
<a href="#">Iliana Bernal Upton</a> .....	12
<a href="#">Carlos Manuel Espinosa Yépez</a> .....	13
<a href="#">Jaime Daniel Marín De Jesús</a> .....	14
<a href="#">Patricia Gasca Luciano</a> .....	15

## Índice por LGAC **Gestión Pública**

Evaluación de indicadores de calidad en cáncer de mama en un hospital de segundo nivel <i>Teobaldo Ortiz Ramírez</i> .....	4
La cultura organizacional y la satisfacción en el trabajo desde la perspectiva de género. El caso de la Dirección de Proyectos, Construcción y Mantenimiento de la Universidad Veracruzana <i>América Irene García González</i> .....	6
Propuesta de modelo de medición de la satisfacción de servicios públicos transaccionales por calidad percibida, Estado de Veracruz, 2019 <i>Rebeca Sarai Melo García</i> .....	7
Experiencia laboral simultánea a la etapa universitaria de formación profesional. Una perspectiva de estudiantes del programa educativo de Contaduría del Campus Ixtaczoquitlán de la Universidad Veracruzana <i>Juan Daniel Rosas Villegas</i> .....	9
Percepción de los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana región Xalapa acerca de los Servicios Administrativos ante el cambio a la Modalidad Virtual <i>Cristina Navarro González</i> .....	10
Uso de energía solar como medio de ahorro económico en la población de los clientes de Comisión Federal de Electricidad en su Zona Xalapa <i>Irene Luna García</i> .....	11
Gestión de recursos financieros captados a través del impuesto predial en el municipio de Xalapa-Enríquez, Veracruz: perspectiva actual del contribuyente <i>Jaime Daniel Marín De Jesús</i> .....	14
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> .....	15

## **Gestión Empresarial**

<i>Evaluación de Proyecto de Inversión: Construcción de Departamentos Habitacionales con Paneles Solares en la Ciudad de Xalapa, Veracruz</i> <i>Alan Kevin Castañeda Campos</i> .....	1
<i>Estudio de la relación del compromiso laboral y las condiciones de trabajo en una fábrica de tostadas en Xalapa, Veracruz</i> <i>Itzel Jhoany Rivera Amaya</i> .....	2
Estudio del nivel de motivación de los trabajadores que laboran en la modalidad de trabajo a distancia en una empresa industrial ubicada en la Ciudad de México <i>Carlos Eduardo Hernández Piñero</i> .....	3
Plan de Capacitación en Gestión Administrativa para las MiPyME enfocadas a ofertar servicios eléctricos en la ciudad de Xalapa, Veracruz <i>Victoria Analí Blanco Contreras</i> .....	5
El uso de técnicas de Merchandising Digital en páginas web de venta en línea de empresas de la ciudad de Xalapa, Veracruz <i>Roberto Vázquez Otero</i> .....	8

Factores que obstaculizan la contratación de postulantes, mayores a los 40 años de edad, con grado académico, en el sector privado de la ciudad de Xalapa, Veracruz  
*Iliana Bernal Upton* ..... 12

Propuesta de un plan de mejora continúa para la satisfacción del cliente: El caso de dos escuelas Iniciación Musical de la ciudad de Veracruz en el periodo de pandemia 2020-2022  
*Carlos Manuel Espinosa Yépez* ..... 13

## Evaluación de Proyecto de Inversión: Construcción de Departamentos Habitacionales con Paneles Solares en la Ciudad de Xalapa, Veracruz

ALAN KEVIN CASTAÑEDA CAMPOS

### Resumen

El presente trabajo ha logrado describir detalles de interés, sobre la potencial ejecución y puesta en marcha de un proyecto de inversión inmobiliario que se pretende llevar a cabo en la ciudad de Xalapa, Veracruz, muestra detalles que de manera puntual han permitido también dar respuesta a la pregunta de investigación planteada, la cual tiene el fin de conocer si es viable la implementación del proyecto de inversión inmobiliario de departamentos con paneles solares de acuerdo con las preferencias del mercado de la ciudad de Xalapa, Veracruz. Ha sido posible conocer las preferencias actuales del mercado para la oferta de los bienes inmobiliarios en Xalapa gracias a la implementación de un estudio de mercado llevado a cabo por medio de un cuestionario con ciertas características específicas, es decir, abordando temas como amenidades que tendrán los departamentos, elementos con relación a lo que ofrece el proyecto inmobiliario, dirigido a la muestra de la población de interés; con éste se ha podido observar que, a pesar de la gran oferta actual de bienes raíces del mercado inmobiliario en Xalapa, este sigue en posibilidades de ser atendido y con posibilidades de crecimiento. Para este caso, este tipo de proyecto inmobiliario, existe aceptación por parte del mercado estudiado, además, los resultados concernientes al precio del inmueble reflejan una diferencia favorable, es decir, el rango de precio que el mercado está dispuesto a pagar por el bien ofrecido, es conveniente para el despacho arquitectónico interesado en realizar este proyecto; esta diferencia a favor para la fijación de precios se da principalmente en comparación a aquellos que en un principio se habían considerado como precios potenciales, los cuales se plantearon antes de efectuar el respectivo estudio de mercado. Al interpretar las respuestas respectivas al factor precio, se pudo hacer un ajuste al mismo, el cual se estableció como el precio final del proyecto, de acuerdo con las respuestas de los encuestados y por el estudio de la competencia directa e indirecta que tiene este proyecto en estudio, es decir, se evaluaron también las opciones que existen en el mercado, haciendo una relación de las bondades que ofrecen así como el precio de los mismos con el fin de poder asignar uno al proyecto que sea competitivo y que resulte en utilidades y beneficio para el despacho arquitectónico.

Trabajo presentado el 29 de mayo de 2023

LGAC: Gestión Empresarial  
Director: Dr. Luis Enrique Gómez Medina

[← Regresar](#)

## Estudio de la relación del compromiso laboral y las condiciones de trabajo en una fábrica de tostadas en Xalapa, Veracruz

ITZEL JHOANY RIVERA AMAYA

### Resumen

A lo largo de la historia las relaciones laborales han ido tomando cada vez más importancia en el mundo laboral, aunque aparentemente sigue teniendo un mayor peso la parte financiera de las organizaciones, cada vez más se estudian los beneficios de una buena relación de trabajo entre propietarios y colaboradores, con todas las implicaciones que esto conlleva. En este trabajo de investigación, se tuvo como objetivo conocer la relación existente entre el Compromiso Organizacional y las Condiciones de Trabajo de los colaboradores de una fábrica de tostadas ubicada en la ciudad de Xalapa, Veracruz, con el interés de identificar áreas de oportunidad y se puedan tomar acciones en beneficio de ellos y de la empresa. Se realizó un estudio con un alcance relacional y un enfoque cuantitativo, transversal, partiendo de un censo de una población de 40 colaboradores, obteniéndose información de 35 de ellos, a través de encuesta utilizando como instrumento para la medición del Compromiso Organizacional, el cuestionario de Meyer y Allen (1991) quienes diseñaron la escala de también conocida por los apellidos de los autores; y para las Condiciones de Trabajo, se usaron las dimensiones propuestas por Daniel Pérez Soto Romero (2010). Con los resultados obtenidos, se aceptó la hipótesis de que existe una relación positiva entre las Condiciones de Trabajo y el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la fábrica de tostadas ubicada en Xalapa, Veracruz., al obtener un Coeficiente de correlación positivo de 0.341 el cual señala que no es muy fuerte, pero es significativa ya que se encontró un nivel de significancia de la misma de 0.045. Las dimensiones entre las que se presenta una correlación más fuerte son el Compromiso normativo con las Condiciones físicas de trabajo, siendo esta última dimensión la que se relaciona más con el Compromiso Organizacional en general, con esto, se puede concluir que al ser una fábrica con un ambiente principalmente operativo es de suma importancia para los colaboradores las condiciones físicas brindadas por la organización.

Trabajo presentado el 09 de marzo de 2023

LGAC: Gestión Empresarial  
Directora: Dra. Teresa García López

 [Regresar](#)

## Estudio del nivel de motivación de los trabajadores que laboran en la modalidad de trabajo a distancia en una empresa industrial ubicada en la Ciudad de México

CARLOS EDUARDO HERNÁNDEZ PIÑERO

### Resumen

En este estudio se buscó conocer si los colaboradores de una empresa que laboran en un esquema de trabajo a distancia haciendo uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, se encuentran motivados con respecto a sus actividades laborales, y si existe alguna diferencia con respecto a los trabajadores de la empresa que laboran de manera presencial, para de esta manera, comprender el impacto que la modalidad de trabajo a distancia tiene en la motivación de dichos trabajadores. Estos estudios son importantes ya que es responsabilidad de las empresas buscar las mejores formas en que pueden tener y mantener motivados a sus empleados, en este sentido existe una gran cantidad de información y teorías sobre la motivación laboral, sin embargo, se necesita obtener más información sobre esta motivación en el contexto del trabajo a distancia. El objetivo principal de este estudio fue conocer el nivel de motivación de los trabajadores que laboran en una empresa industrial ubicada en la Ciudad de México en la modalidad de trabajo a distancia y presencialmente para saber si existen diferencias entre ambas modalidades, siendo una investigación cuantitativa se utilizó un cuestionario como instrumento para recopilar la información de la muestra que consistió en 51 trabajadores de una empresa, divididos en dos grupos: 27 trabajadores que laboran en la modalidad presencial y 24 trabajadores que laboran en la modalidad a distancia, en donde se encontró según los parámetros definidos para esta investigación, que no existen diferencias significativas en cuanto al nivel de motivación de estos grupos de trabajadores después de realizar el análisis correspondiente de la información obtenida.

Trabajo presentado el 27 de febrero de 2023

LGAC: Gestión Empresarial  
Directora: Dra. Teresa García López

[← Regresar](#)

## Evaluación de indicadores de calidad en cáncer de mama en un hospital de segundo nivel

TEOBALDO ORTIZ RAMÍREZ

### Resumen

Actualmente, las organizaciones de salud se están enfrentando a una alta demanda de servicios debido al envejecimiento de la población y a enfermedades no transmisibles, como lo es el cáncer y, en específico, el cáncer de mama, enfermedad que se encuentra en segundo lugar de fallecimientos en el Estado de Veracruz. Por otra parte, la administración de la calidad en las organizaciones de este tipo es de suma relevancia en la atención de este problema, ya que otorga herramientas que permiten el diagnóstico, la evaluación y el control de los procesos, con lo que se pueden aplicar medidas correctivas para el perfeccionamiento de los mismos, en este caso, de los relacionados con la atención médica. La presente investigación evaluó el cumplimiento de los indicadores de calidad en el proceso de diagnóstico oportuno de cáncer de mama en un hospital de segundo nivel perteneciente al Instituto Mexicano del Seguro Social en el Estado de Veracruz. La obtención de los datos fue mediante una base de datos institucional, proporcionada por el Departamento de epidemiología, la cual contenía un registro de las pacientes referidas con diagnóstico o sospecha de cáncer mama. Se usaron los indicadores propuestos por la Norma Oficial Mexicana 041-SSA2-2011, y se seleccionaron seis indicadores de calidad específicos para el proceso de diagnóstico oportuno de cáncer de mama. El tipo de estudio fue de enfoque cuantitativo, de alcance observacional, descriptivo, transversal y retrospectivo, con diseño no experimental. De los resultados, se encontró que, de los seis indicadores propuestos para esta investigación, solo se pudieron evaluar: oportunidad de la referencia (41.53% < 90%), oportunidad en la notificación de resultado de la biopsia (17.78% < 95%) y oportunidad de tratamiento (21.56% < 90%). Los indicadores evaluados no cumplen con lo indicado en la normativa a nivel nacional, debido a que los resultados están muy por debajo del estándar propuesto. Además, otros indicadores seleccionados, no han sido evaluados debido a información faltante en la base de datos institucional. Por lo que se concluyó que, es de vital importancia contar con información completa, útil, confiable y exacta para poder realizar una evaluación objetiva de los indicadores que muestren un panorama real de la situación actual de la calidad de la atención en el proceso de diagnóstico oportuno, para poder determinar los cambios a través del tiempo y sugerir medidas correctivas para mejorar estos procesos y garantizar una atención de calidad que se verá reflejada en la salud de los pacientes.

Trabajo presentado el 20 de febrero de 2023

LGAC: Gestión Pública  
Mtra. Ana María Díaz Cerón

[← Regresar](#)

## Plan de Capacitación en Gestión Administrativa para las MiPyME enfocadas a ofertar servicios eléctricos en la ciudad de Xalapa, Veracruz

VICTORIA ANALÍ BLANCO CONTRERAS

### Resumen

La participación de las microempresas en la economía mexicana resulta de gran relevancia para el desarrollo económico y por ende para el bienestar social del país (para el 2014, ocho de cada diez empleos formales se encontraban en una pequeña o mediana empresa y se generaba hasta el 52% del PIB [Quintana, en Prieto, 2014]); sin embargo, día tras día estas empresas se enfrentan a retos que ponen en riesgo su participación en el mercado y, a diferencia de las grandes empresas, los responsables de las microempresas no cuentan con un equipo de profesionales que les oriente y aconseje en la toma de decisiones, lo que podría mejorar su situación y evitar el cierre de gran parte de este grupo. Muestra de ello son los empresarios del sector eléctrico quienes a pesar de encontrarse en un rubro en crecimiento, son duramente afectados por factores tanto internos como externos que repercuten en el desarrollo de sus negocios y dificulta su gestión administrativa. La investigación cuyos resultados por este medio se presentan tuvo como objetivo identificar las necesidades que en materia de capacitación tenían al momento del estudio los responsables de las microempresas del sector eléctrico de la ciudad de Xalapa, Veracruz, para la realización de una propuesta de Plan de Capacitación en Gestión Administrativa. Para lo cual, la investigación se caracterizó como un estudio aplicado, documental, de campo in situ, no experimental, transeccional con alcance descriptivo y un enfoque tanto *cuantitativo* como cualitativo. Los resultados de la investigación permitieron elaborar un programa de capacitación comprendiendo los cuatro momentos del proceso administrativo, mismo que de inicio se contempló como básico para el desarrollo de las actividades propias de las empresas en estudio. Su aplicación queda pendiente para estudios posteriores.

Trabajo presentado el 10 de febrero de 2023

LGAC: Gestión Empresarial  
Director: Dr. Juan Manuel Ortiz García

 [Regresar](#)

## La cultura organizacional y la satisfacción en el trabajo desde la perspectiva de género. El caso de la Dirección de Proyectos, Construcción y Mantenimiento de la Universidad Veracruzana

AMÉRICA IRENE GARCÍA GONZÁLEZ

### Resumen

El objetivo del estudio fue identificar los elementos de la Cultura Organizacional prevaleciente en el contexto de estudio, que inciden en la Satisfacción laboral desde la perspectiva de género de la Dirección de Proyectos, Construcción y Mantenimiento en la Universidad Veracruzana. La investigación fue descriptiva, cualitativa, aplicada, *in situ*, no experimental, transeccional; con recopilación de datos mediante encuesta en línea y cuestionario tipo *Likert* basado en el propuesto por Ortiz (2016); fundamentado en las tipologías culturales propuestas por Cameron y Quinn (1999). Se pretendía realizar un censo, no consolidado por la contingencia de la pandemia del año 2020, sin embargo, se logró el 88.23% de la población posible (30 de 34 potenciales participantes).

Según los resultados obtenidos, puede afirmarse que la cultura prevaleciente es de tipo Clan (con acuerdos superiores al 60%); por género: el femenino prefiere la cultura tipo clan y el masculino la cultura jerárquica. Existe información suficiente para sostener que hay diferencias en la percepción de la cultura organizacional prevaleciente, así como en la satisfacción laboral de diferente grado según el segmento de género de la población evaluada. Las mujeres estarían más satisfechas con la cultura tipo jerárquica; por su parte, los hombres se sentirían más satisfechos con la cultura tipo mercado que obtiene un 83.41% en satisfacción masculina.

\_ Trabajo presentado el 30 de enero de 2023

LGAC: Gestión Pública  
Director: Dr. Juan Manuel Ortiz García

[← Regresar](#)

## Propuesta de modelo de medición de la satisfacción de servicios públicos transaccionales por calidad percibida, Estado de Veracruz, 2019

REBECA SARAÍ MELO GARCÍA

### Resumen

El planteamiento y reestructuración de los modelos de gestión de la administración pública, principalmente durante la década de los ochenta, ha tenido como objetivo contar con instituciones públicas que proporcionen respuestas a las demandas crecientes con calidad y eficiencia. Su fundamento nace en el sector privado y se orientan principalmente, a la transición de esquemas jerárquicos y burocráticos hacia un estilo gerencial enfocado en el usuario y sus necesidades. En este sentido, la presente investigación se centra en la propuesta de un modelo para la evaluación de la satisfacción a través de la calidad percibida de los usuarios de servicios públicos transaccionales en el Estado de Veracruz, teniendo como base las respuestas obtenidas en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2019) para dicho Estado. Por lo que, como objetivo principal se busca determinar la relación existente entre la satisfacción del usuario y la calidad percibida en la solicitud de servicios públicos transaccionales en el Estado de Veracruz, a través de la propuesta de un modelo teórico-conceptual. La investigación se desarrolla en cinco capítulos, que buscan sentar las bases teóricas y metodológicas para futuros estudios en el ámbito. A lo largo de los primeros capítulos se analizaron las teorías relacionadas con la medición de la calidad y satisfacción a fin de sustentar el marco teórico de la investigación. Posteriormente, se describió la situación y experiencia del usuario respecto de la prestación de servicios básicos públicos y transaccionales. Así mismo, se identificaron las variables que tienen mayor influencia en la calidad de los servicios públicos básicos y transaccionales. Para finalmente, desarrollar una propuesta de un modelo teórico conceptual para la evaluación de la satisfacción con base en la calidad percibida en los pagos y trámites públicos en dos zonas metropolitanas del Estado de Veracruz, para el año 2019. Para la conformación de la propuesta se utilizó la metodología de los Modelos de Ecuaciones Estructurales, la cual proporciona resultados mediante los que se infiere que aquellos atributos que principalmente contribuyen a la calidad y la satisfacción, es la nula o mínima presencia de problemas durante el proceso, siendo así, que si se detecta la presencia de alguno durante el proceso, menor será la calidad percibida y la satisfacción del usuario, lo que coincide con las aportaciones teóricas mencionadas en esta investigación, en las cuales, el proceso de prestación del servicio es parte fundamental en la calidad y satisfacción ya que refleja la percepción del usuario del cómo se lleva a cabo la entrega del servicio. Por lo expuesto, se concluye que se comprueba la concordancia entre el modelo teórico conceptual propuesto y el modelo estructural, con lo cual se considera que se cumple con el objetivo principal de esta investigación, determinando la relación entre la satisfacción y calidad percibida. En este sentido, el modelo propuesto, inicialmente teórico, busca ser la base para la creación de modelos posteriores tomando en consideración el instrumento, la información disponible, el lugar que se evalúa, e incluso el existente entre las variables consideradas. Lo anterior, a fin de dilucidar y proporcionar los elementos que ayuden a la toma de decisiones en materia de la calidad y satisfacción, enfocada en los servicios públicos transaccionales, proporcionando indicadores que se puedan replicar, y logren convertirse en referentes de medición y evaluación de los mencionados servicios.

\_ Trabajo presentado el 8 de diciembre de 2022  
LGAC: Gestión Pública  
Directora: MA Ana María Díaz Cerón

[← Regresar](#)

## El uso de técnicas de *Merchandising* Digital en páginas web de venta en línea de empresas de la ciudad de Xalapa, Veracruz

ROERTO VÁZQUEZ OTERO

### Resumen

El impacto del *Merchandising*, conjunto de técnicas realizadas en el punto de venta para aumentar las ventas, en el ámbito digital y su uso en la venta en línea es una oportunidad para el comercio electrónico cuando debido a la pandemia del COVID-19 más consumidores compran en línea. Las empresas se interesan en implementar -como parte de sus estrategias de ventas y modernización- plataformas digitales con el objetivo de incrementar su volumen de ventas, minimizando los impactos negativos que representa la competencia y participando de los beneficios del crecimiento del comercio electrónico. Dentro de los aspectos metodológicos del constructo, se determinó como objetivo: conocer las técnicas de Merchandising digital que utilizan las empresas xalapeñas en sus páginas Web de venta en línea; el enfoque de la investigación fue de tipo cualitativo con alcance descriptivo, para lo cual se elaboraron dos instrumentos de recolección de datos para conocer el uso de las técnicas implementadas en los sitios Web: una guía de observación para los sitios y una guía de entrevista para los diseñadores de éstos. Los datos recopilados mediante la guía de observación permitieron identificar las técnicas de *Merchandising* digital usadas por las empresas xalapeñas, mientras que los recopilados mediante las entrevistas confirmaron lo observado y sustentaron la investigación teórica y referencial. El análisis de la información consintió en interpretar el uso que las empresas xalapeñas hacen de las técnicas, y con ello se abrió la discusión sobre las técnicas poco utilizadas o faltantes, identificando las limitantes del estudio y las contribuciones que se hacen al tema; finalmente se confirma el cumplimiento del objetivo: el conocimiento de las técnicas que utilizan las empresas xalapeñas y su uso digital mayoritario en sus tiendas en línea, también se deja abierta la posibilidad de continuar con el estudio del tema de investigación permitiendo a los expertos complementar los planteamientos que el autor propone en favor del enriquecimiento del uso del *Merchandising* digital.

\_ Trabajo presentado el 1 de diciembre de 2022

LGAC: Gestión Empresarial  
Director: Dr. Luis Alberto Delfín Beltrán

 [Regresar](#)

## Experiencia laboral simultánea a la etapa universitaria de formación profesional. Una perspectiva de estudiantes del programa educativo de Contaduría del Campus Ixtaczoquitlán de la Universidad Veracruzana

JUAN DANIEL ROSAS VILLEGAS

### Resumen

La experiencia laboral de estudiantes universitarios constituye un objeto de estudio de interés en razón de que, por una parte, guarda relación con la formación de capital humano, con el papel de la educación superior y con la responsabilidad social de las instituciones educativas que forman profesionistas; por otra parte, se relaciona con los intereses y ventajas que para los estudiantes universitarios puede representar la experiencia laboral simultánea a sus estudios tanto a nivel personal, como para su formación y su futura inserción al campo de trabajo. Se entiende aquí por Experiencia Laboral: el trabajo empírico a través de un empleo, remunerado o no, simultáneo a la etapa universitaria de formación, independiente de la actividad escolar que le otorga créditos conforme al plan curricular. La universidad establece la orientación de la formación de profesionales a través de la definición de su modelo educativo y del perfil de egreso a través de estrategias curriculares para articular el aprendizaje de contenidos y la práctica, con valor crediticio: “En el fondo, las prácticas profesionales de la formación superior son un intento por organizar la adquisición de experiencia, y de las competencias asociadas a ésta, desde las mismas Instituciones de Educación Superior; una manera de organizar y regular institucionalmente el trabajo durante los estudios.” (Planas-Coll & Enciso-Avila, 2013, pág. 27). No obstante, se estima que hay otras razones que mueven a los estudiantes a trabajar mientras estudian como pueden ser, por ejemplo, una necesidad económica o el adquirir experiencia. Diversos estudios se han realizado en torno a este tema, desde diferentes enfoques, posturas y contextos, dado el valor que representa tanto para la educación superior como para el propio estudiante-trabajador y, por tanto, para el campo de trabajo. De ahí que se considera vigente y necesario el abordaje de este objeto de investigación, para comprender dicho fenómeno desde la perspectiva del estudiante y aportar conocimiento para la toma de decisiones. Por lo anterior, se realizó una investigación con enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, cuyo objetivo fue: Analizar, desde la perspectiva de los estudiantes del programa educativo de Contaduría de la Facultad de Negocios y Tecnologías del Campus Ixtaczoquitlán de la Universidad Veracruzana, la experiencia laboral simultánea a la etapa universitaria de formación profesional. Los resultados, de manera sintética, muestran que existe un alto interés en obtener experiencia laboral desempeñándose en diferentes sectores organizacionales bajo perspectivas que representan la necesidad latente de experiencia laboral para su aprendizaje y desarrollo profesional que otorgue un beneficio sobre sus pretensiones laborales a futuro. Se concluye que existe un acercamiento simultáneo a sus estudios para la obtención de experiencia laboral.

\_ Trabajo presentado el 16 de noviembre de 2022

LGAC: Gestión Pública  
Directora: Dra. María Elena Pensado Fernández

 [Regresar](#)

## Percepción de los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana región Xalapa acerca de los Servicios Administrativos ante el cambio a la Modalidad Virtual

CRISTINA NAVARRO GONZÁLEZ

### Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo conocer la percepción de los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la Universidad Veracruzana región Xalapa acerca de los servicios administrativos que han recibido en la modalidad virtual. Conocer su perspectiva permite determinar si las acciones y estrategias implementadas dada la situación de contingencia, han sido las adecuadas para resolver las necesidades de la comunidad estudiantil. El enfoque metodológico de la investigación fue mixto. Para la parte cualitativa se realizaron dos entrevistas al personal encargado de ofrecer los servicios administrativos, con la intención de conocer los cambios y estrategias que se implementaron; para la parte cuantitativa, se diseñó un cuestionario aplicado mediante encuesta a los estudiantes que ingresaron en los años 2018 y 2019. Se aplicaron un total de 138 encuestas resultantes de un muestreo aleatorio simple de una población de 1,192 estudiantes. Los resultados más relevantes señalan que las dimensiones mejor calificadas fueron la Calidad y la Confianza con un 74% de los estudiantes que están de acuerdo en que el trato del personal directivo y administrativo es bueno, además de que la calidad del servicio y de la información es adecuada y les ha sido útil para resolver sus inquietudes; la dimensión con un menor porcentaje favorable fue la Accesibilidad con un 65% de los estudiantes que están de acuerdo en que la fiabilidad de la plataforma es buena y la información publicada ha sido útil para resolver sus dudas, sin embargo, el 35% se muestra en desacuerdo debido a que los tiempos de respuesta a los trámites y solicitudes son tardados. La principal sugerencia es la implementación de un Software en el cual se puedan ingresar los datos, la documentación requerida y el mismo estudiante pueda darle seguimiento.

\_ Trabajo presentado el 15 de noviembre de 2022

LGAC: Gestión Pública  
Director: Dr. Carlos Hernández Rodríguez

 [Regresar](#)

## Uso de energía solar como medio de ahorro económico en la población de los clientes de Comisión Federal de Electricidad en su Zona Xalapa

IRENE LUNA GARCIA

### Resumen

El presente trabajo aborda la problemática del deterioro ambiental que ha causado la actividad humana a partir del modelo de desarrollo que ha prevalecido en el proceso evolutivo durante las últimas décadas; y el uso de las energías renovables como una opción viable, de entre algunas otras, para la conservación y preservación del ambiente. Este tipo de energías, representan una alternativa para contribuir al cuidado del entorno, la concientización social y la economía de las familias, en una época en la que el ahorro energético y económico resulta fundamental. A partir de una revisión de diversos referentes en torno al tema, se obtiene el soporte para una investigación, que buscó exponer el panorama de los beneficios que se pueden obtener con la implementación de este tipo de energías en la población Xalapeña, enfocándose específicamente al uso de la energía solar en los servicios interconectados a la red de la Comisión Federal de Electricidad en su Zona Xalapa a Diciembre de 2018 y, de manera adicional conocer la opinión de los usuarios de este tipo de energías, exponiendo las ventajas y desventajas de éstos sistemas. Por tanto el estudio tuvo como objetivo general: *Demostrar que a través de la utilización de las energías alternativas particularmente la energía solar, al interconectarse a las Redes Generales de Distribución de la Comisión Federal de Electricidad en la población de la ciudad de Xalapa, Ver., los clientes disminuyen su pago de servicio de energía eléctrica, obtienen un ahorro económico y se sienten satisfechos por el servicio otorgado por la Comisión Federal de Electricidad.* El trabajo se desarrolló desde dos vertientes, por un lado se analizó la información real de los clientes que instalaron la energía solar hasta el año 2018 y el consumo energético y la energía solar generada por 284 clientes en el año 2018 y por el otro lado, la segunda vertiente se llevó a cabo mediante una encuesta a una muestra de 169 de los clientes que contaban con energía solar a través de un cuestionario, diseñado por la autora para conocer su opinión, respecto a su uso. En el primer caso, con datos de la Comisión Federal de Electricidad (CFE), se encontró que en promedio el 20% de los usuarios, obtuvieron beneficios del cien por ciento de ahorro en su consumo; sin embargo, en todos los casos, se pudo observar un ahorro económico en los kilowatts que se pagan, generado por la energía solar que producen. En la encuesta, los datos sociodemográficos mostraron que los clientes que cuentan con energía solar, en su mayoría son: del sexo masculino; cuentan con un nivel de educación de licenciatura y posgrado; tienen entre 41 y 60 años de edad, son mexicanos y pertenecen al municipio de Xalapa, Veracruz; así mismo, se identificó un nivel de satisfacción acerca del servicio prestado por la CFE *Alto*, en una escala de Bajo, Medio y Alto, ya que las expectativas se cumplieron en la mayoría de los casos, observando también, la existencia de un impacto directo en este resultado, por la eficiencia y eficacia percibida por los clientes acerca de la atención de la empresa. Esta investigación permitió la obtención de datos reales de quienes directamente hacen uso de energías alternativas en específico la energía solar y que dan la pauta de poder mostrar con los resultados a la población e instituciones, que de alguna forma son quienes pueden hacer la diferencia en cuanto al uso de las mismas y de conocer los beneficios económicos que se pueden obtener.

Trabajo presentado el 14 de octubre de 2022

LGAC: Gestión Pública  
Directora: Dra. Yolanda Ramírez Vázquez

## Factores que obstaculizan la contratación de postulantes, mayores a los 40 años de edad, con grado académico, en el sector privado de la ciudad de Xalapa, Veracruz

ILIANA BERNAL UPTON

### Resumen

El factor humano se considera el motor de las organizaciones, sin importar las características que lo definen, como son, por ejemplo, la edad, el género, el estado civil o su estado de salud; características que coadyuvan a su adecuado funcionamiento. Es por ello que el reclutamiento y la selección de personal se han vuelto un tema de estudio crítico en la sociedad y, particularmente, en la búsqueda de empleo. La presente investigación tiene como objetivo identificar los factores que obstaculizan la selección de postulantes mayores de 40 años de edad con grado académico a puestos vacantes en el sector privado de la ciudad de Xalapa, Veracruz. El estudio es de carácter descriptivo, no experimental, el cual pretende describir la variable “factores condicionantes para la selección de postulantes”, mediante fuentes de información documental y de campo in situ y de manera transversal, bajo un enfoque de tipo mixto y de investigación aplicada. Se utilizaron dos técnicas para la recopilación de datos: la encuesta y la entrevista con sus respectivos instrumentos, aplicadas a dos poblaciones en estudio, a saber, por un lado, las pequeñas organizaciones del sector privado, y por otro, la población integrada por 40 años y más, con un grado académico -a partir de licenciatura-. La aplicación del trabajo de campo comprende el periodo de octubre a diciembre del 2021. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: para el estudio cualitativo, se obtuvo un índice de participación del 20% del total de la muestra de organizaciones pequeñas, donde se determinó que las empresas abordadas, bajo sus respectivos departamentos, aplican el proceso de selección de personal abarcando varios aspectos contemplados en la teoría de la gestión del capital humano que corresponde. Los factores considerados para dicha toma de decisiones involucran tanto la escolaridad como la experiencia, la edad y la salud. En el caso del estudio cuantitativo, se obtuvo un índice de participación del 29% del total de la muestra correspondiente a la población mayor de 40 años, donde se determinó que sus integrantes, quienes no tuvieron la oportunidad de ser seleccionados y formar parte del capital humano en las empresas, fue debido en gran medida a la edad, la escolaridad y las habilidades para el trabajo. Se concluye que existen percepciones diferentes entre los sujetos de estudio -empleador y solicitante-.

Trabajo presentado el 2 de agosto de 2022

LGAC: Empresarial  
Director: Dr. Juan Manuel Ortiz García

 [Regresar](#)

## **Propuesta de un plan de mejora continúa para la satisfacción del cliente: El caso de dos escuelas Iniciación Musical de la ciudad de Veracruz en el periodo de pandemia 2020-2022**

**CARLOS MANUEL ESPINOSA YÉPEZ**

### **Resumen**

Con el propósito de conocer el estado en que se encuentra el nivel de satisfacción de los clientes de las escuelas de música y artes de la ciudad de Veracruz durante el periodo de pandemia 2020-2022 y poder desarrollar un plan de mejora que atienda las necesidades de este sector, se realizó la medición del nivel de satisfacción en dos escuelas particulares pertenecientes al mismo. La medición fue llevada mediante la aplicación de varios métodos de recolección de datos, tanto cuantitativos como cualitativos, con la finalidad de conocer la opinión de los clientes internos y externos de las escuelas. Para conocer el grado de satisfacción del cliente externo se utilizó un cuestionario de satisfacción con tres indicadores: el grado de satisfacción del cliente con diversos aspectos del servicio, la probabilidad de que el cliente promocioe a la escuela y la facilidad para obtener ayuda por parte de la institución. Además, se llevaron a cabo entrevistas a directivos y grupos focales con los colaboradores de las escuelas, con el objetivo de recabar la opinión del cliente interno y formar un perfil de la situación actual de la empresa. En este documento se presentan los resultados obtenidos mediante el análisis de la información recopilada, así como el plan de mejora continua especialmente diseñado tomando en cuenta los resultados de estas mediciones.

Trabajo presentado el 28 de junio de 2022

LGAC: Gestión Empresarial  
Directora: Mtra. Ana María Díaz Cerón

[← Regresar](#)

## Gestión de recursos financieros captados a través del impuesto predial en el municipio de Xalapa-Enríquez, Veracruz: perspectiva actual del contribuyente

JAIME DANIEL MARÍN DE JESÚS

### Resumen

Esta tesis tuvo como objetivo general, conocer la opinión del contribuyente respecto a la gestión de los recursos recaudados por el gobierno municipal 2018-2021 de Xalapa-Enríquez, Veracruz, enfocado principalmente al impuesto “predial”, a través del análisis del proceso de recaudación de dicho impuesto municipal, con la intención de determinar si las estrategias que se emplean durante dicha gestión son propicias para que los ciudadanos cumplan con la obligación de pago, o bien, si el contribuyente está conforme con esas estrategias, e incluso saber si optarían por la modificación o adición de una nueva estrategia. Asimismo, se evalúa la percepción que el contribuyente tiene sobre la aplicación de los recursos públicos en los diferentes rubros y partidas que se presupuestan en el Plan Municipal de Desarrollo. Lo anterior con el propósito de identificar debilidades y aproximarnos a recomendaciones de mejora que deriven en una regularización de la recaudación del predial, una correcta y transparente distribución de los recursos financieros, además, de una mayor participación ciudadana que, en conjunto, genere una efectiva prestación de los servicios públicos municipales y, por tanto, mayor impacto positivo en el desarrollo social. Para la obtención de información directa, se estructuró un guion para entrevistar a un funcionario público adscrito al área de recaudación de impuesto predial, además, se dialogó con algunos colaboradores de la misma área, y se estudiaron datos relevantes proporcionados por la misma instancia, más otros datos obtenidos a través de la plataforma de transparencia y acceso a la información pública. Para el trabajo de campo, se diseñó y se aprobó un cuestionario, con el cual se encuestaron a 170 ciudadanos xalapeños, lo que generó una gran cantidad de datos mismos que se procesaron y se representaron en gráficos y tablas. De igual manera, las conclusiones y las recomendaciones implicaron el diseño e implementación de nuevas estrategias o ajustes a las ya establecidas actualmente para la recaudación del impuesto predial.

Trabajo presentado el 08 de junio de 2022

LGAC: Gestión Pública  
Director: Mtro. Enrique Jiménez Oliva

 [Regresar](#)

## 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.

Trabajo presentado el 05 de mayo de 2022

LGAC: Gestión Pública  
Directora: MA Martha Oliva Zárate

 [Regresar](#)