

VALUES ET BONA FIDE LEGALIS

ISSN:
3122-4911

Vol. 2 | Núm. 1 | (2026) | 3ra Edición | Marzo-Agosto 2026

Revista electrónica arbitrada, de investigación semestral.

**Investigaciones
científicas
en áreas de las
Ciencias Sociales
y Humanidades**

REVISTA VALUES ET BONA FIDE LEGALIS Volumen 02 Numero 1, Marzo-Agosto 2026. Es una revista científica, de acceso abierto, especializada en Ciencias Sociales, de publicación continua, acceso abierto, revisada por pares y arbitrada, editada por La Universidad Popular de la Chontalpa (UPCH). Carr. Cárdenas - Huimanguillo Km. 2.0. Cárdenas, Tabasco México., Tabasco México C.P.86500.

Distribuida de manera virtual en el portal <https://bonafide.com.mx/>.

Correo electrónico: revistavaluesetbonafide@gmail.com, rosa.sanchez@upch.mx

Editor responsable: Rosa Del Carmen Sánchez Trinidad. Certificado de Reserva de Derechos al Uso Exclusivo número 04-2026-052816383400-102, ISSN: 3122-4911, otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor (INDAUTOR).

Responsable de la última actualización de este número: Rosa del Carmen Sánchez Trinidad. Calle Hidalgo n. 330, Cunduacán, Tabasco c.p. 86690, en el portal <https://bonafide.com.mx/>. la presente publicación tuvo su última actualización en agosto de 2026. 689 KB (705,963 bytes)

Contenido

Contabilidad forense. Herramienta para el aseguramiento de prácticas éticas para la prevención del fraude financiero	4
Lucy Guadalupe López Pérez	4
Samuel Alexis Contreras Cruz	4
Norma Angélica Hernández Gómez *(Autor de correspondencia).....	4
Normatividad Contabley Fiscal: Clave de la Transparencia y Actualización en la Era Global.....	17
TSU Stefanny Guadalupe Martínez Domínguez	17
https://orcid.org/0009-0008-0396-5525	17
422410309@uttab.edu.mx	17
Dr. Paulino Pérez Bautista	17
https://orcid.org/0009-0003-6951-6881	17
pperez.hsm@uttab.edu.mx	17
Dra. Norma Angélica Hernández Gómez. Autor de correspondencia.....	17
https://orcid.org/0000-0002-1559-3107	17
nhernandez.tc@uttab.edu.mx	17
PLAN ESTRATÉGICO DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	22
STRATEGIC PLAN OF THE DIRECTORATE OF HUMAN RESOURCES.....	22
Adriana del Carmen Sánchez Trinidad.....	22
Universidad Popular de la Chontalpa(UPCH)	22
Orcid https://orcid.org/0000-0003-0547-7783	22
adriana.sanchez@upch.mx	22
Cecilia Sánchez Trinidad	22
Universidad Juárez Autónoma Tabasco, México	22
https://orcid.org/0000-0001-6481-7456	22
Cecilia.sanchez@ujat.mx	22
Autor de correspondencia.....	22
Antonio Aguirre Andrade.....	22
Universidad Popular de la Chontalpa, Cárdenas, Tabasco, México. https://orcid.org/0000-0002-3674-	

9529	22
antonio.aguirre@upch.mx	22
Samantha Sánchez Cruz	22
Universidad Popular de la Chontalpa, Cárdenas, Tabasco, México	22
https://orcid.org/0000-0001-8273-7599	22
samantha.sanchez@upch.mx	22
Plan de Dirección Empresarial para la economía social	44
Cecilia Sánchez Trinidad	44
Universidad Juárez Autónoma Tabasco, México	44
https://orcid.org/0000-0001-6481-7456	44
Cecilia.sanchez@ujat.mx	44
Adriana del Carmen Sánchez Trinidad.....	44
Universidad Popular de la Chontalpa (UPCH)	44
Orcid https://orcid.org/0000-0003-0547-7783	44
adriana.sanchez@upch.mx	44
AMPLIAR EL MERCADO POTENCIAL DEL CENTRO DE COMPUTACIÓN JUSTO SIERRA, EXPANDIENDO LA INFORMACIÓN MEDIANTE LAS REDES SOCIALES	64
Rodolfo Soto Pérez	64
Rodolfo.soto@upch.mx.....	64
Universidad Popular de la Chontalpa	64

Contabilidad forense. Herramienta para el aseguramiento de prácticas éticas para la prevención del fraude financiero

Lucy Guadalupe López Pérez

<https://orcid.org/0009-0002-3650-3585>

422310067@uttab.edu.mx

Samuel Alexis Contreras Cruz

<https://orcid.org/0009-0000-6342-7122>

422310388@uttab.edu.mx

Norma Angélica Hernández Gómez **(Autor de correspondencia)*

<https://orcid.org/0000-0002-1559-3107>

nhernandez.tc@uttab.edu.mx

RESUMEN

La contabilidad forense es la especialización de la contabilidad cuyo objetivo es la investigación y prevención de posibles delitos financieros, utilizando datos contables para lograr detectar irregularidades e identificar comportamientos fraudulentos o delictivos en el ente económico. El objetivo de esta investigación es analizar la importancia de la contabilidad forense en combate del fraude financiero, considerando casos concretos y la investigación de técnicas empleadas para promover instituciones transparentes. La investigación emplea una metodología del tipo documental proporciona un información histórica y técnico relacionado con la contabilidad forense, con un enfoque cualitativo. Los resultados muestran que la contabilidad forense ayuda a reconocer áreas que se encuentran propensas a fraudes y detectarlos. A pesar de los métodos preventivos disponibles, muchas empresas no saben aplicarlos correctamente, lo que resalta la importancia de esta herramienta en la transparencia y responsabilidad institucional. La investigación concluye con la importancia de la aplicación de la contabilidad forense como herramienta para combatir el fraude, ya que ofrece una base sólida para investigar y prevenir actividades ilícitas. También se resalta la necesidad de fortalecer las instituciones y empresas a través de la educación, capacitación y transparencia. Se recomienda que las empresas apliquen auditorías de forma sorpresivas o aleatorias, crear reportes donde se informen de posibles irregularidades y se recomienda capacitar al personal en la prevención de posibles fraudes. También es importante desarrollar un plan de prevención donde se incluya la evaluación de los posibles riesgos.

Palabras clave: Prevención, fraude financiero y entidad económica.

INTRODUCCIÓN

La contabilidad y auditoría sostenible contra el fraude financiero es un tema de creciente relevancia en el contexto empresarial actual, donde los delitos económicos han aumentado de manera alarmante. Según datos del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, en los primeros meses de 2023 se denunciaron 45,308 actos de fraude, lo que subraya la necesidad urgente de implementar prácticas contables y auditorías efectivas para mitigar estos riesgos. La contabilidad forense, también conocida como "contaduría investigativa", y la auditoría forense se han consolidado como herramientas esenciales para la prevención, detección y mitigación del fraude financiero, tanto en el ámbito empresarial como en el gubernamental.

Históricamente, el uso de técnicas de contabilidad forense se remonta a prácticas antiguas, como las disposiciones del Código de Hammurabi que buscaban garantizar la honestidad en las transacciones económicas. Sin embargo, fue en las décadas de 1970 y 1980 cuando esta disciplina resurgió formalmente en respuesta a la creciente demanda de transparencia y fiabilidad en las prácticas contables. La contabilidad forense se centra en aplicar principios contables para investigar fraudes y disputas legales, mientras que la auditoría forense se enfoca en examinar los controles internos de las organizaciones para identificar vulnerabilidades y establecer medidas preventivas.

El objetivo principal de este estudio es explorar cómo la contabilidad y auditoría sostenibles pueden actuar como herramientas eficaces contra el fraude financiero en entornos empresariales, asegurando prácticas éticas y sostenibles en la gestión financiera. Además, se pretende examinar la metodología utilizadas para analizar la veracidad de la información.

Este análisis es relevante dado el impacto considerable que los fraudes financieros tienen en las organizaciones, con una tendencia al alza en los actos de fraude, la contabilidad y auditoría forense resultan imprescindibles para fortalecer la integridad y sostenibilidad de las operaciones empresariales. Por tanto, este estudio se justifica en la necesidad de promover una cultura de

prevención y control, con el objetivo de construir sistemas financieros sólidos y confiables que respondan eficazmente a las amenazas del fraude y mejoren la transparencia y confianza en las organizaciones.

DESARROLLO

La investigación sobre "Contabilidad y auditoría sostenible contra el fraude financiero" emplea una metodología documental, cualitativa y descriptiva. Este enfoque permite recopilar información sobre el contexto, las técnicas y los impactos de la contabilidad y auditoría forense mediante el análisis de fuentes académicas, informes de casos y antecedentes históricos de la contabilidad forense. La metodología cualitativa es adecuada para explorar la evolución y aplicación práctica de estas disciplinas en la detección y prevención de fraudes financieros. Así, se analizan documentos clave, normativas y técnicas empleadas en la contabilidad forense, describiendo tanto los métodos como los resultados obtenidos en investigaciones previas.

Proceso de investigación

Recolección de información: Se recopilaron datos históricos y técnicos sobre la contabilidad forense.

Análisis de casos: Se examinaron casos concretos que ilustran la importancia de estas disciplinas en la lucha contra el fraude.

Evaluación de técnicas: Se identificaron las metodologías utilizadas en la contabilidad y auditoría forense.

La contabilidad forense, entendida como la aplicación de técnicas contables con fines de investigación judicial, ha evolucionado hasta consolidarse como una disciplina indispensable en la lucha contra los fraudes financieros. La palabra "forense" proviene del término latino *forensis*, que significa "público" y hace referencia a los foros donde, en la antigua Roma, se debatían asuntos de interés general y se realizaban juicios (Casallas, 2015). En este contexto, la contabilidad forense ha pasado a ser una herramienta crítica en el ámbito judicial y empresarial, proporcionando pruebas documentales que respaldan investigaciones sobre fraudes y otras actividades ilícitas en las organizaciones (Martínez, 2017).

El desarrollo formal de la contabilidad forense se remonta a los siglos XVIII y XIX, aunque existen vestigios de prácticas similares en tiempos antiguos. El Código de Hammurabi, que data aproximadamente de 1780 a.C., contiene disposiciones sobre la verificación de la autenticidad en transacciones comerciales y financieras, un antecedente temprano de lo que hoy conocemos como contabilidad forense (Martínez, 2017). Sin embargo, no fue hasta el siglo XX cuando esta disciplina comenzó a desarrollarse formalmente, consolidándose en la década de 1970 gracias a casos de alto perfil y a la creciente preocupación por la integridad en las prácticas contables de las organizaciones (González Villarreal et al., 2020).

Uno de los eventos más emblemáticos en la historia de la contabilidad forense fue el caso del famoso gánster estadounidense Al Capone, quien fue condenado por evasión fiscal en 1931 gracias a la labor de un contador que logró probar la incongruencia en sus registros financieros. Este caso sentó las bases de la contabilidad forense como herramienta efectiva en la persecución de actividades delictivas, destacando la importancia de tener contadores capaces de analizar y validar pruebas financieras (Martínez, 2017). Desde entonces, la contabilidad forense ha evolucionado para abarcar un rango más amplio de aplicaciones, incluyendo investigaciones de fraudes corporativos, lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y malversación de fondos públicos (González Villarreal et al., 2020).

En los años setenta y ochenta, el auge de fraudes financieros de gran escala impulsó la necesidad de establecer estándares formales y capacitación especializada para los contadores forenses. Este periodo marcó el surgimiento de la contabilidad forense moderna, respaldada por la creación de entidades normativas como el Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (IFAC) en 1973, que estableció pautas para la práctica contable en investigaciones forenses (Cárdenas Gómez, Ruiz Malbarex & Pozo Ceballos, 2020).

En esta época, la contabilidad forense se consolidó como un pilar en la investigación de fraudes y como una rama especializada dentro de la contabilidad, con un enfoque particularmente útil para la identificación de irregularidades en los estados financieros y la evaluación de daños en casos legales. La evolución de la contabilidad forense también responde a la creciente complejidad de los delitos financieros en el contexto global.

En los últimos años, las empresas han enfrentado un aumento significativo en la frecuencia y sofisticación de fraudes, incluyendo manipulación contable, evasión fiscal y robo de activos, lo que ha reforzado el papel de los contadores forenses como expertos en la identificación de estos delitos (González Villarreal et al., 2020). La contabilidad forense hoy en día no solo es relevante en el sector privado, sino también en el ámbito gubernamental, donde apoya investigaciones sobre corrupción y contribuye a la administración de justicia al proporcionar información confiable y verificable (Cano & Castro, 2004).

En la actualidad, la contabilidad forense incluye diversas técnicas, tales como el análisis de documentos, entrevistas y la revisión de datos electrónicos, que permiten al contador forense reunir pruebas objetivas y presentar informes que puedan ser utilizados en procesos legales. Estas técnicas también se adaptan a las demandas de una economía digitalizada, donde las pruebas de fraude se encuentran en registros digitales y requieren habilidades avanzadas para ser interpretadas y verificadas (González Villarreal et al., 2020). La contabilidad forense moderna, por lo tanto, no se limita únicamente a la revisión de documentos financieros tradicionales, sino que se ha expandido para incluir el análisis de sistemas y tecnologías de la información, en respuesta a las nuevas formas de fraude cibernético que desafían los sistemas de control interno de las organizaciones (Ruiz Malbarex et al., 2020).

Así, la contabilidad forense representa una disciplina en constante evolución, influenciada tanto por los cambios en la regulación y normativa contable como por la creciente sofisticación de los fraudes financieros. Su función como medio para garantizar la transparencia y la integridad financiera en el ámbito empresarial y judicial sigue siendo crucial, ya que permite a los contadores forenses actuar como aliados estratégicos en la defensa de la ética y la justicia financiera (Casallas, 2015; Martínez, 2017; González Villarreal et al., 2020).

La auditoría forense es un campo especializado de la auditoría que se enfoca en la identificación, investigación y documentación de fraudes y otras actividades ilícitas en las organizaciones. Al igual que la contabilidad forense, la auditoría forense se originó como una

respuesta a la creciente necesidad de transparencia y responsabilidad financiera, tanto en el sector privado como en el público. La auditoría forense se distingue de otros tipos de auditoría por su enfoque en la obtención de pruebas que puedan utilizarse en procesos judiciales, donde el auditor forense actúa como un testigo experto que proporciona evidencia sobre la veracidad de los registros financieros (González Villarreal et al., 2020).

A diferencia de la auditoría financiera tradicional, que se enfoca en la evaluación de los estados financieros para asegurar su conformidad con principios contables, la auditoría forense se orienta a la identificación de fraudes. Su objetivo es revelar irregularidades en la administración financiera y los sistemas de control de las empresas, a través de una investigación exhaustiva que incluye la recopilación de datos, entrevistas a empleados y revisión de documentación (Cárdenas, Ruiz y Pozo, 2020).

Esta función investigativa la convierte en una herramienta esencial para prevenir, detectar y responder a los fraudes financieros y otros delitos económicos que afectan la integridad de las organizaciones.

La auditoría forense se lleva a cabo a través de un proceso metódico y riguroso que incluye varias etapas: planificación, recopilación de datos, análisis de pruebas y presentación de resultados. La planificación de la auditoría forense implica definir el alcance de la investigación y los métodos que se emplearán para detectar irregularidades en los registros financieros. Durante la fase de recopilación de datos, el auditor forense analiza documentos financieros, correos electrónicos y otros registros relevantes que puedan contener indicios de fraude. Este análisis se complementa con entrevistas a los empleados y otras partes interesadas, lo que permite al auditor obtener una comprensión detallada de las prácticas contables de la organización (Casallas, 2015).

Una de las técnicas clave en la auditoría forense es la revisión de documentos financieros y el análisis de datos electrónicos. Este análisis permite identificar transacciones sospechosas o inconsistencias en los registros, que pueden indicar actividades fraudulentas como la malversación de activos o el encubrimiento de pérdidas (González Villarreal et al., 2020). Además, la auditoría forense emplea métodos avanzados de análisis de datos, tales como el

uso de software especializado en minería de datos, que permite al auditor detectar patrones inusuales en grandes volúmenes de datos. Estas herramientas tecnológicas ayudan a agilizar el proceso de detección de fraude y permiten a los auditores forenses manejar grandes cantidades de información de manera eficiente (Cano & Castro, 2004).

La auditoría forense se aplica en diversos contextos, desde el ámbito corporativo hasta el sector público. En el entorno empresarial, la auditoría forense es utilizada para detectar fraudes internos y externos, tales como la manipulación de registros financieros por parte de directivos o el fraude cometido por clientes y proveedores. Esta práctica es crucial en sectores donde el riesgo de fraude es elevado, como el bancario y el de seguros, donde el auditor forense puede ayudar a identificar y documentar casos de lavado de dinero y fraude fiscal (Martínez, 2017).

En el ámbito gubernamental, la auditoría forense es fundamental para combatir la corrupción y otros delitos financieros que afectan los recursos públicos. Las auditorías forenses en el sector público tienen como objetivo identificar malversación de fondos, sobornos y otros actos de corrupción que dañan la confianza en las instituciones y erosionan los recursos del Estado. En muchos países, la auditoría forense es un elemento clave en los programas de transparencia y buen gobierno, pues proporciona las pruebas necesarias para sancionar actos corruptos y promover la rendición de cuentas en el manejo de los fondos públicos (Cárdenas Gómez, Ruiz Malbarez, & Pozo Ceballos, 2020).

El auditor forense cumple un papel dual como investigador y testigo experto. En su rol de testigo, el auditor forense presenta sus hallazgos ante los tribunales, aportando pruebas documentales y su análisis técnico sobre las irregularidades detectadas. Esta labor requiere no solo habilidades contables y analíticas, sino también un sólido conocimiento del marco legal aplicable, ya que los hallazgos deben ser expuestos de forma clara y precisa, cumpliendo con las normativas judiciales y contables (González Villarreal et al., 2020).

El trabajo del auditor forense no termina con la presentación de informes. En casos complejos, el auditor puede ser llamado a testificar en un juicio, donde debe explicar sus hallazgos y responder preguntas de abogados y jueces. Este rol como testigo experto es una de las

características distintivas de la auditoría forense, y exige al auditor la capacidad de comunicar sus conclusiones de manera comprensible y detallada, facilitando así la toma de decisiones judiciales basadas en pruebas objetivas y verificables (Cano & Castro, 2004).

Además de la detección y documentación de fraudes, la auditoría forense tiene un enfoque preventivo. Los auditores forenses no solo identifican las vulnerabilidades existentes en el sistema de control interno de las organizaciones, sino que también sugieren mejoras para reducir el riesgo de fraude. Entre las recomendaciones comunes están la implementación de auditorías internas frecuentes, la segregación de funciones en áreas críticas y la capacitación del personal sobre ética y cumplimiento (Martínez, 2017).

La prevención del fraude mediante auditoría forense se ha convertido en un componente esencial de las prácticas de buen gobierno corporativo. Las organizaciones que adoptan un enfoque preventivo y proactivo, como la realización de auditorías sorpresivas y la creación de líneas de denuncia anónima, pueden reducir significativamente la incidencia de fraudes y mejorar la transparencia en su administración (González Villarreal et al., 2020).

La contabilidad y auditoría forense tienen una aplicación práctica amplia y multidimensional que abarca tanto el sector empresarial como el sector público. Su objetivo principal es detectar, documentar y prevenir fraudes financieros y otras irregularidades que afectan la integridad y confiabilidad de los sistemas contables y financieros de las organizaciones. En un contexto donde el fraude y la corrupción se han vuelto preocupaciones constantes para las entidades gubernamentales y corporativas, la contabilidad y auditoría forense se han convertido en herramientas esenciales para garantizar la transparencia y rendición de estas. Este análisis examina cómo se aplica la contabilidad y auditoría forense en diversos escenarios, tales como la investigación de fraudes financieros, la resolución de conflictos comerciales y la administración de justicia en el ámbito financiero.

La aplicación más extendida de la contabilidad y auditoría forense es la detección e investigación de fraudes financieros. La contabilidad forense permite identificar y analizar transacciones sospechosas, irregularidades contables y actos de malversación de activos

dentro de las empresas. Según Martínez (2017), los fraudes financieros pueden clasificarse en fraudes internos, perpetrados por empleados dentro de la organización, y fraudes externos, cometidos por terceros que interactúan con la organización, como proveedores o clientes. La contabilidad forense resulta útil para descubrir patrones de fraude, como la manipulación de registros contables, la presentación de información financiera falsa o la evasión de impuestos.

Por su parte, la auditoría forense complementa la investigación de estos fraudes mediante el uso de técnicas de análisis de datos avanzadas, como el rastreo de flujos financieros y la comparación de tendencias históricas en los estados contables. Esta labor permite al auditor identificar discrepancias y posibles indicios de fraude. En casos de malversación de activos, por ejemplo, la auditoría forense examina registros de inventarios, cuentas bancarias y activos financieros para determinar si los registros de la empresa reflejan fielmente su situación financiera. Estas prácticas no solo son útiles para detectar el fraude una vez que ha ocurrido, sino que también facilitan la implementación de medidas preventivas y de control interno para reducir el riesgo de futuros fraudes.

Otro campo importante de aplicación de la contabilidad forense es la resolución de conflictos comerciales y la participación en litigios legales. Los contadores forenses pueden actuar como peritos expertos en casos donde se cuestiona la validez de los registros financieros o se necesita una cuantificación precisa de los daños financieros ocasionados por disputas comerciales. Casallas (2015) describe cómo los contadores forenses aplican sus habilidades en casos de conflictos empresariales, tales como la liquidación de sociedades, la valoración de activos en disputas de herencias o la revisión de contratos en casos de incumplimiento.

La intervención de contadores forenses es especialmente valiosa en situaciones donde es necesario calcular con precisión las pérdidas y ganancias para determinar el impacto financiero de un conflicto. Este tipo de análisis contable y financiero también se aplica en casos de divorcio o sucesiones, donde el contador forense evalúa el patrimonio involucrado para presentar un informe objetivo que respalde la división de bienes o el cálculo de indemnizaciones (Martínez, 2017). En este contexto, el contador forense actúa como un asesor clave para abogados y

jueces, aportando pruebas contables que fundamentan las decisiones legales y garantizan un proceso justo y transparente.

Una de las aplicaciones más valiosas de la contabilidad y auditoría forense en el ámbito empresarial es la prevención de fraudes a través de la mejora de los sistemas de control interno. Las empresas que implementan auditorías forenses de manera proactiva pueden identificar vulnerabilidades en sus controles financieros y reducir el riesgo de fraude antes de que ocurra. Según Martínez (2017), algunos de los métodos preventivos que emplean los auditores forenses incluyen auditorías sorpresivas, la segregación de funciones en áreas críticas, y la implementación de canales de denuncia confidencial para reportar irregularidades.

Además, los auditores forenses proporcionan recomendaciones a las empresas sobre cómo fortalecer sus políticas de cumplimiento y ética. Esto puede incluir la capacitación del personal en temas de integridad financiera y el establecimiento de procedimientos para manejar casos de sospecha de fraude. Estas prácticas ayudan a crear un ambiente organizacional seguro y ético, lo cual es crucial para la sostenibilidad y reputación de la empresa en el mercado.

La auditoría forense también tiene aplicaciones en la investigación de delitos financieros complejos, como el lavado de dinero, el fraude fiscal y otros crímenes de cuello blanco. En estos casos, los auditores forenses emplean técnicas especializadas para rastrear movimientos financieros sospechosos y examinar transacciones internacionales que pueden involucrar actividades ilícitas. González Villarreal et al. (2020) destacan que la auditoría forense permite a las organizaciones y autoridades identificar patrones de conducta delictiva y reunir pruebas sólidas que respalden procesos judiciales en casos de delitos financieros transnacionales.

En el caso de actividades relacionadas con el lavado de dinero, por ejemplo, los auditores forenses rastrean el flujo de fondos para detectar conexiones entre cuentas y operaciones financieras que pueden ser indicativas de prácticas ilegales. Este tipo de análisis requiere conocimientos avanzados de regulación financiera internacional y habilidades en el análisis de grandes volúmenes de datos. La auditoría forense, en este sentido, no solo contribuye a la seguridad financiera de las organizaciones, sino que también apoya los esfuerzos de los

gobiernos para combatir el crimen organizado a nivel global (Martínez, 2017).

Los resultados obtenidos indican que:

La contabilidad forense es crucial para identificar áreas propensas a fraudes y detectar irregularidades.

A pesar de las herramientas disponibles, muchas empresas no aplican correctamente los métodos preventivos.

La educación y capacitación del personal son fundamentales para mejorar la transparencia y responsabilidad institucional.

Tabla 1

Casos de Fraude financiero

Nombre de la empresa	Tipo de fraude	Defraudadores	País	Impacto financiero	Método de fraude	Consecuencias
Enron	Fraude contable	Kenneth Lay, Jeffrey Skilling	E.E.U. U	\$74 mil millones	Manipulación de estados financieros	Bancarrota y cárcel para directivos
Volkswagen	Fraude de emisiones	Martin Winterkorn y ejecutivos	Alemania	€30 mil millones	Alteración de pruebas de emisiones	Multas y pérdida de confianza
Lehman Brothers	Fraude financiero	Richard Fuld	E.E.U.U.	Crisis global	Ocultación de deudas y malos préstamos	Colapso financiero global
Parmalt	Fraude contable	Calisto Tanzi	Italia	€14 mil millones	Documentación falsa	Juicio y encarcelamiento
Wirecard	Fraude contable y financiero	Markus Braun	Alemania	€1.9 mil millones	Inflado de ingresos y activos	Arrestos y disolución de la empresa

Nota. Elaboración a partir de la revisión de la literatura.

CONCLUSIÓN

Los resultados subrayan la importancia de estas prácticas no solo en la identificación de fraudes

sino también en su prevención mediante la mejora de los controles internos y la capacitación. Su capacidad para proporcionar pruebas documentales y su enfoque preventivo permiten a las organizaciones fortalecer su integridad financiera. El impacto de estos hallazgos es significativo, ya que subraya la necesidad de establecer prácticas sólidas que promuevan la transparencia y responsabilidad dentro de las instituciones. La implementación adecuada de auditorías forenses puede contribuir a reducir los riesgos asociados al fraude, protegiendo así los activos y la reputación empresarial.

PROPUESTAS

A partir del análisis realizado, se sugieren las siguientes recomendaciones:

Implementar programas regulares para capacitar a los empleados en técnicas de contabilidad forense y auditoría.

Establecer un calendario para llevar a cabo auditorías sorpresivas que permitan detectar irregularidades en tiempo real.

Adoptar herramientas tecnológicas avanzadas que faciliten el análisis de datos y la detección temprana de fraudes.

Desarrollar protocolos claros para reportar irregularidades, incluyendo líneas directas anónimas para denuncias.

Realizar evaluaciones continuas del riesgo de fraude dentro de las organizaciones para ajustar las estrategias preventivas según sea necesario.

Fomentar una cultura organizacional que valore la transparencia mediante campañas internas sobre la importancia del cumplimiento ético.

Estas acciones no solo fortalecerán las capacidades preventivas contra el fraude, sino que también promoverán un entorno más seguro y confiable dentro del ámbito empresarial y gubernamental.

REFERENCIAS

Cárdenas Gómez, R., Ruiz Malbarez, M. C., & Pozo Ceballos, S. (2020). Proyección de la contabilidad y la auditoría forense ante el fraude financiero. Universidad de La Habana.

- Casallas, D. M. (2015). ¿De qué trata la contabilidad forense? IV Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.
- Cano, M., & Castro, R. M. (2004). Auditoría Forense. Medellín: Ecoe Ediciones.
- González Villarreal, A. F., González Castro, A. M., Mercado Tirado, C. A., Bello Torres, E. M., Doria Pardo, E., & Campillo Franco, H. J. (2020). Contabilidad forense y los sistemas de auditoría como piezas fundamentales en la investigación de un fraude. Revista Saber, Ciencia y Libertad.
- Martínez, T. (2017). Contabilidad forense como técnica para la lucha contra el fraude. II Congreso Virtual Internacional Desarrollo Económico, Social y Empresarial en Iberoamérica.

Normatividad Contable y Fiscal: Clave de la Transparencia y Actualización en la Era Global

TSU Stefanny Guadalupe Martínez Domínguez

<https://orcid.org/0009-0008-0396-5525>

422410309@uttab.edu.mx

Dr. Paulino Pérez Bautista

<https://orcid.org/0009-0003-6951-6881>

pperez.hsm@uttab.edu.mx

Dra. Norma Angélica Hernández Gómez. Autor de correspondencia

<https://orcid.org/0000-0002-1559-3107>

nhernandez.tc@uttab.edu.mx

Introducción

En la dinámica económica actual, la contabilidad ha dejado de ser concebida únicamente como un sistema de registro, para consolidarse como un elemento estratégico en la gestión y la toma de decisiones financieras. Su relevancia radica no solo en ordenar y sistematizar las operaciones de una organización, sino también en generar información útil, confiable y comparable para distintos usuarios internos y externos. No obstante, este propósito solo puede cumplirse si existe un marco normativo y jurídico sólido que asegure transparencia, consistencia y credibilidad en los informes financieros (Elizondo López, 2003).

El proceso de globalización ha acentuado la necesidad de unificar criterios contables y fiscales. Actualmente, las empresas se desenvuelven en un entorno interconectado que exige el cumplimiento de estándares nacionales e internacionales. En México, las Normas de Información Financiera (NIF) emitidas por el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera (CINIF), junto con el Código Fiscal de la Federación y las disposiciones del Servicio de Administración Tributaria (SAT), constituyen la base regulatoria para preparar y presentar la información financiera de manera adecuada (CINIF, 2022; Cámara de Diputados, 2023). Dicho

marco normativo no solo otorga validez legal a los registros, sino que además refuerza la confianza de los agentes económicos en la información presentada.

En el ámbito internacional, el International Accounting Standards Board (IASB) ha promovido un lenguaje contable común a través de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Este proceso refleja la tendencia mundial hacia la armonización contable, en respuesta a la necesidad de contar con información clara y comparable entre distintos países. México, al actualizar sus disposiciones y alinearlas con criterios internacionales, busca integrarse de manera competitiva al escenario global, fomentando así la transparencia de sus instituciones financieras y empresariales (Hendriksen & Van Breda, 1999).

A pesar de la existencia de normativas específicas, el incumplimiento sigue representando un problema frecuente. Muchas entidades enfrentan sanciones o cuestionamientos sobre la validez de sus estados financieros debido a deficiencias en la aplicación de la normatividad. Estas prácticas no solo generan repercusiones legales, sino que también debilitan la credibilidad y sostenibilidad de las organizaciones, lo que evidencia la necesidad de reforzar la cultura de cumplimiento fiscal y contable (Horngren, Sundem & Elliott, 2010).

En este contexto, el presente trabajo tiene como finalidad examinar la relevancia de la normatividad contable y fiscal en México, subrayando su función como fundamento de la transparencia y la confiabilidad de la información financiera en un entorno globalizado. Asimismo, se reflexiona sobre la relación entre cumplimiento normativo, sostenibilidad y actualización constante de las disposiciones, entendiendo la contabilidad como un sistema dinámico que debe responder a cambios económicos, tecnológicos y sociales.

Con ello, se plantea que la normatividad contable y fiscal no debe percibirse únicamente como un requisito legal, sino como un recurso estratégico que brinda orden, respaldo jurídico y credibilidad a los informes financieros. La transparencia, por tanto, se concibe no solo como un principio ético, sino como una condición esencial para fortalecer la confianza en los mercados y en las instituciones dentro de la economía globalizada (Elizondo López, 2003; CINIF, 2022).

Planteamiento del problema

La contabilidad, considerada el lenguaje de los negocios, tiene como objetivo registrar, clasificar y resumir las operaciones de una entidad con el propósito de generar información útil para la toma de decisiones. Sin embargo, este fin puede verse afectado si los registros no se sustentan en un marco normativo que garantice transparencia y confiabilidad. En México, la experiencia demuestra que gran parte de los problemas financieros, legales y reputacionales de las empresas derivan de deficiencias en la aplicación de la normatividad contable y fiscal (Cámara de Diputados, 2023).

El problema central radica en que, aun cuando existe un marco normativo sólido, muchas organizaciones muestran limitaciones en su aplicación. Esto se refleja en información incompleta, errores en los estados financieros o prácticas de evasión fiscal. Tales situaciones no solo provocan sanciones por parte de las autoridades, sino también pérdida de credibilidad frente a inversionistas, clientes y la sociedad. En consecuencia, la falta de cumplimiento normativo obstaculiza el crecimiento empresarial y debilita la economía nacional (Hendriksen & Van Breda, 1999).

En su evolución histórica, la normatividad contable mexicana ha buscado alinearse gradualmente con criterios internacionales. La creación del CINIF en 2004 representó un avance significativo, al establecerse como el organismo responsable de emitir las NIF, con el objetivo de asegurar la comparabilidad, relevancia y confiabilidad de la información financiera (CINIF, 2022).

En materia fiscal, el Código Fiscal de la Federación y las disposiciones del SAT regulan las obligaciones de los contribuyentes y los procedimientos de fiscalización. Su correcta aplicación no solo garantiza el cumplimiento de la ley, sino que también fomenta la cultura tributaria y fortalece la confianza en las instituciones (Cámara de Diputados, 2023). No obstante, la complejidad de estas disposiciones y sus constantes modificaciones representan un desafío, especialmente para las pequeñas empresas que carecen de especialistas.

La tendencia hacia la homogeneización contable a nivel global ha impulsado la adopción de las NIIF. México ha avanzado en la convergencia con estos estándares, con el fin de favorecer la comparabilidad internacional y atraer inversión extranjera. Sin embargo, este proceso también implica retos, como la capacitación continua y la adaptación tecnológica (Horngren, Sundem & Elliott, 2010).

En síntesis, el problema puede formularse en la siguiente pregunta: ¿cómo lograr que las organizaciones mexicanas apliquen de manera efectiva y constante la normatividad contable y fiscal, considerando la complejidad de las disposiciones, los cambios frecuentes y la necesidad de alinearse con estándares internacionales? La respuesta a esta cuestión es fundamental para garantizar la transparencia, la seguridad jurídica y la sostenibilidad empresarial (Elizondo López, 2003).

Metodología

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo y documental, orientado a revisar de manera crítica la normatividad contable y fiscal en México. El objetivo fue determinar cómo la aplicación de las disposiciones legales contribuye a la transparencia, confiabilidad y sostenibilidad de la información financiera, así como a la toma de decisiones. Como fuentes primarias se consideraron:

Las Normas de Información Financiera (NIF) emitidas por el CINIF (2022), en particular el Marco Conceptual (NIF A-1) y la NIF A-3, que establecen principios de relevancia, confiabilidad

y comparabilidad.

El Código Fiscal de la Federación (CFF) (Cámara de Diputados, 2023), que regula las obligaciones de los contribuyentes, los tipos de contribuciones y las sanciones aplicables. Las disposiciones del SAT, que establecen lineamientos sobre el registro y resguardo de información contable y fiscal.

Como fuentes secundarias se consultaron libros especializados y literatura académica sobre normatividad, transparencia y sostenibilidad contable (Horngren, Sundem & Elliott, 2010 ; Elizondo López, 2003). Esto permitió identificar los beneficios del cumplimiento normativo y contrastarlos con las consecuencias del incumplimiento, incluyendo sanciones, pérdida de confianza y cuestionamientos sobre la validez de la información.

El procedimiento consistió en una revisión sistemática de documentos oficiales y académicos, identificando principios rectores, beneficios y riesgos asociados al cumplimiento e incumplimiento normativo. Los datos fueron organizados y analizados de manera comparativa, considerando además los retos de convergencia con estándares internacionales como las NIIF (Hendriksen & Van Breda, 1999).

Resultados

El análisis documental permitió identificar que el cumplimiento normativo en México ofrece beneficios significativos, mientras que su incumplimiento genera riesgos legales, financieros y reputacionales. Se examinó el marco normativo vigente en materia contable y fiscal en México, con énfasis en las NIF, el CFF y las disposiciones del SAT, a fin de identificar los principios rectores y evaluar su impacto en la calidad de la información (CINIF, 2022; Cámara de Diputados, 2023).

Como se aprecia en la tabla 1, la aplicación de las NIF garantiza que los estados financieros representen con claridad la situación económica de las entidades, aportando uniformidad y confiabilidad a los registros (CINIF, 2022). Por su parte el cumplimiento del CFF y de las disposiciones fiscales del SAT evita sanciones y refuerza la confianza de inversionistas, clientes y autoridades (Cámara de Diputados, 2023).

Tabla 1
Comparación entre cumplimiento e incumplimiento normativo

Cumplimiento normativo	Incumplimiento normativo
Genera información confiable y transparente	Información financiera poco confiable o ambigua
Fortalece la credibilidad de la organización	Riesgo de pérdida de confianza por stakeholders
Reduce riesgos legales y fiscales	Posibles sanciones, multas o procesos judiciales
Facilita la toma de decisiones estratégicas	Dificulta la planeación y decisiones acertadas

Favorece la sostenibilidad empresarial	Impacta negativamente la continuidad del negocio
--	--

Nota. Adaptado de CINIF (2022) y Cámara de Diputados (2023)

También se identificó la importancia de la convergencia con las NIIF, la cual facilita la transparencia y comparabilidad internacional, fortaleciendo la confianza de los inversionistas extranjeros (Hendriksen & Van Breda, 1999).

Discusión

La revisión documental efectuada demuestra que la normatividad contable y fiscal en México constituye un elemento clave para garantizar que la información financiera sea transparente, confiable y sostenible. Los hallazgos indican que la aplicación adecuada de las Normas de Información Financiera (NIF) y del Código Fiscal de la Federación (CFF) no solo asegura el cumplimiento de las obligaciones legales, sino que también fortalece la confianza de diversos usuarios, incluyendo inversionistas, autoridades y la sociedad en general (CINIF, 2022; Cámara de Diputados, 2023).

Desde un enfoque práctico, el cumplimiento normativo ofrece beneficios concretos y medibles. La información contable se presenta de manera más clara y comparable, lo que facilita la toma de decisiones estratégicas y la planificación financiera. Además, ayuda a reducir los riesgos legales y fiscales, al mismo tiempo que contribuye a garantizar la sostenibilidad de las organizaciones en un entorno económico globalizado, donde la transparencia y la confiabilidad son cada vez más valoradas (Horngren, Sundem & Elliott, 2010). La incorporación de estándares internacionales, como las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), refuerza estos beneficios, promoviendo la convergencia contable y elevando los niveles de transparencia a escala global (Hendriksen & Van Breda, 1999).

Por otro lado, el incumplimiento de las disposiciones normativas implica riesgos importantes. Las organizaciones que no aplican correctamente la normatividad pueden enfrentar sanciones legales, pérdida de confianza por parte de los stakeholders y cuestionamientos sobre la validez de su información financiera. Estas consecuencias negativas afectan directamente la reputación institucional y, en algunos casos, comprometen la continuidad de la organización, limitando su capacidad de crecimiento y adaptación ante cambios en el entorno económico (Elizondo López, 2003).

En función de los resultados obtenidos, se concluye que la relevancia de la normatividad contable y fiscal radica en su capacidad para proporcionar certeza y orden en los registros financieros, constituyéndose como un pilar esencial para la transparencia, la seguridad jurídica y la sostenibilidad empresarial. El marco regulatorio mexicano, al establecer obligaciones precisas y criterios claros, permite que las empresas adopten prácticas contables éticas y responsables, reforzando la confianza de todos los usuarios de la información financiera.

Conclusión

A partir de los resultados obtenidos, se puede afirmar que cumplir con la normatividad contable y fiscal va más allá de una obligación legal más bien es una herramienta estratégica que fortalece la confianza, la transparencia y la sostenibilidad de las organizaciones. Los resultados nos muestran que cuando se aplican correctamente las NIF y se respetan las disposiciones de Código Fiscal de la Federación, las empresas generan información clara y confiable, lo que facilita la toma de decisiones y protege la reputación frente a los inversionistas, clientes y autoridades.

Asimismo, la integración y actualización constante de la normatividad, así como la convergencia con estándares internacionales como las NIIF, contribuye a que las entidades mexicanas mantengan competitividad y credibilidad en un entorno globalizado, asegurando que sus operaciones sean más eficientes y sostenibles (CINIF, 2022; Hendriksen & Van Breda, 1999). En consecuencia, el cumplimiento normativo debe considerarse un elemento clave de la gestión empresarial y no solo un requisito regulatorio.

Referencias

- Cámara de Diputados. (2023). *Código Fiscal de la Federación*. Diario Oficial de la Federación. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CFF.pdf>
- CINIF (Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera). (2022). *Normas de Información Financiera*. <https://vlex.com.mx/source/normas-informacion-financiera-nif-2022-36321>
- Elizondo López, A. (2003). *Proceso contable 1: Contabilidad fundamental* (3.ª ed.). McGraw-Hill.
- Hendriksen, E. S., & Van Breda, M. F. (1999). *Teoría de la contabilidad* (5.ª ed.). McGraw-Hill.
- Hornigren, C. T., Sundem, G. L., & Elliott, J. A. (2010). *Contabilidad financiera* (8.ª ed.). Pearson Educación.
- Hessels, J. (2008). Science with a social commitment: Comparing traditional and socially responsible research. *Research Policy*, 37(5), 740–750. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2008.03.013>
- Negroponte, N. (2007). *Being digital*. Knopf.

***PLAN ESTRATÉGICO DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
STRATEGICPLAN OF THE DIRECTORATE OF HUMAN RESOURCES***

*Adriana del Carmen Sánchez Trinidad
Universidad Popular de la Chontalpa(UPCH)
Orcid <https://orcid.org/0000-0003-0547-7783>
adriana.sanchez@upch.mx*

*Cecilia Sánchez Trinidad
Universidad Juárez Autónoma Tabasco, México.
<https://orcid.org/0000-0001-6481-7456>
Cecilia.sanchez@ujat.mx
Autor de correspondencia*

*Antonio Aguirre Andrade
Universidad Popular de la Chontalpa, Cárdenas, Tabasco, México.
<https://orcid.org/0000-0002-3674-9529>
antonio.aguirre@upch.mx*

*Samantha Sánchez Cruz
Universidad Popular de la Chontalpa, Cárdenas, Tabasco, México.
<https://orcid.org/0000-0001-8273-7599>
samantha.sanchez@upch.mx*

Resumen

En virtud de los constantes cambios globalizados que se presentan en el medio de las organizaciones, es de suma importancia recurrir a las herramientas que nos permiten alcanzar los objetivos y metas de cada organización, hecho que se ha venido modernizando de acuerdo a los escenarios en que se relacionan las instituciones.

De acuerdo a los avances teóricos referente a las estrategias de planeación, las empresas homologan entre sus integrantes para adaptar la mejor en la búsqueda del cumplimiento de sus objetivos. Reconociendo la importancia que tiene cada una de las áreas que conforman una institución, es de vital importancia implementar estrategias que moderen de manera productiva eficaz y eficiente la evolución de los procesos.

La planeación estratégica aporta los elementos necesarios para orientar el rumbo que debe seguir la organización, es por ello que es necesario clarificar de manera sencilla los conceptos principales que son el pilar de toda empresa como son la misión, visión, objetivos, estrategias y valores que permitan visualizar los estándares reales de productividad y satisfacción de los que integran la organización.

El área de recursos humanos de la Universidad Popular de la Chontalpa, es pieza clave para el desarrollo eficiente y eficaz de las actividades y servicios que se brindan a los clientes externos en este caso los alumnos. Por tal motivo se hace un análisis minucioso de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que se manifiestan en esa área con el fin de generar estrategias de mejoras, que permitan elevar los estándares de calidad de dicha institución de educación superior, es por ello que implementar un modelo de planeación permite conocer y estructurar oportunidades que permitan disminuir el nivel de vulnerabilidad de la institución.

Palabras clave: Desarrollo Humano, organización, Plan estratégico.

ABSTRACT

Due to the constant globalized changes that occur in the midst of organizations, it is of the utmost importance to resort to the tools that allow us to achieve the objectives and goals of each organization, a fact that has been modernized according to the scenarios in which institutions are related.

According to the theoretical advances regarding planning strategies, companies standardize among their members to adapt the best in the search for the fulfillment of their objectives. Recognizing the importance of each of the areas that make up an institution, it is of vital importance to implement strategies that moderate the evolution of the processes in an effective and efficient productive way.

Strategic planning provides the necessary elements to guide the direction that the organization must follow, which is why it is necessary to clarify in a simple way the main concepts that are the pillar of any company such as the mission, vision, objectives, strategies and values that allow visualizing the real standards of productivity and satisfaction of those who make up the organization.

The human resources area of the Popular University of Chontalpa is a key element for the efficient and effective development of the activities and services provided to external clients, in this case the students. For this reason, a thorough analysis of the strengths, weaknesses, opportunities and threats that are manifested in this area is made in order to generate improvement strategies, which allow raising the quality standards of said higher education institution, which is why Implementing a planning model allows knowing and structuring opportunities that allow reducing the level of vulnerability of the institution.

Keywords: Human Development, organization, Strategic Plan.

1.- Introducción

El alto desempeño del factor humano de una organización tiene mayores probabilidades de repercutir favorablemente en el rendimiento y logros de la misión, visión y los objetivos de la organización, si se consideran los cambios constantes del medio ambiente llevando a cabo las estrategias necesarias para mantener el nivel competitivo, para lograrlo es preciso realizar la planeación estratégica del área relativa al factor humano, este es un proceso que comienza con la identificación sistemática de las fuerzas y debilidades de la organización así como de las áreas, y las oportunidades y amenazas del entorno, permitiendo localizar los factores críticos y tomar las decisiones que llevan a elegir, capacitar, desarrollar, motivar al personal haciendo los cambios pertinentes e implantar los planes que faciliten la consecución de los objetivos en el presente y futuro, por lo tanto se considera que la planeación estratégica es una de las herramientas más eficaces para llevar a cabo un proyecto y lograrlo con éxito en

la organización, permitiéndole crecer de manera ordenada y definiendo paso a paso cada una de las actividades a seguir.

Motivo por el cual se elabora este proyecto, que permitirá conocer cuales son las fortalezas y debilidades de la dirección de recursos humanos, y con estos resultados, elaborar un plan preventivo y correctivo en pro de los niveles de calidad y eficiencia de la institución.

2.- Antecedentes

- En virtud de los constantes cambios globalizados que se presentan en el medio de las organizaciones, es de suma importancia recurrir a las herramientas que nos permiten alcanzar los objetivos y metas de cada organización, hecho que se ha venido modernizando de acuerdo a los escenarios en que se relacionan las instituciones.

De acuerdo a los avances teóricos referente a las estrategias de planeación, las empresas homologan entre sus integrantes para adaptar la mejor en la búsqueda del cumplimiento de sus objetivos. Reconociendo la importancia que tiene cada una de las áreas que conforman una institución, es de vital importancia implementar estrategias que moderen de manera productiva eficaz y eficiente la evolución de los procesos.

La planeación estratégica aporta los elementos necesarios para orientar el rumbo que debe seguir la organización, es por ello que es necesario clarificar de manera sencilla los conceptos principales que son el pilar de toda empresa como son la misión, visión, objetivos, estrategias y valores que permitan visualizar los estándares reales de productividad y satisfacción de los que integran la organización.

El área de recursos humanos de la Universidad Popular de la Chontalpa, es pieza clave para el desarrollo eficiente y eficaz de las actividades y servicios que se brindan a los clientes externos en este caso los alumnos. Por tal motivo se hace un análisis

minucioso de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que se manifiestan en esa área con el fin de generar estrategias de mejoras, que permitan elevar los estándares de calidad de dicha institución de educación superior, es por ello que implementar un modelo de planeación permite conocer y estructurar oportunidades que permitan disminuir el nivel de vulnerabilidad de la institución.

-

3.- Misión

Ser una Dirección Proveedora de recursos humanos responsables y comprometidos con calidad y eficiencia en las diversas áreas de la universidad.

4.-Visión

Ser una dirección que contribuya con los objetivos de la universidad en la selección del personal de acuerdo al perfil del puesto, siguiendo las políticas de selección y contratación de personal.

5.- Valores

Los valores que la Dirección de Recursos Humanos de la Universidad Popular de la Chontalpa cultiva cotidianamente son:

Identidad: Con la Universidad

La identidad como una cualidad del “ser para sí”, sólo válido para las personas los grupos, es decir, involucra el entorno, la historia y la voluntad, no es una característica dada sino que es potencial a desarrollar y está referida a modos de existencia.

Lealtad: Fidelidad y gratitud a la labor administrativa para el buen funcionamiento educativo

Fidelidad, Cumplimiento con nobleza y sin reservas de una obligación o de un pacto, Buena fe, Honbría de bien, Honradez y rectitud en el proceder.

Honestidad: En nuestro proceder

Ser real, acorde con la evidencia que presenta el mundo y sus diversos fenómenos y elementos; es ser genuino, auténtico, objetivo.

Responsabilidad: En el cumplimiento de nuestras actividades

Virtud o disposición habitual de asumir las consecuencias de las propias decisiones, respondiendo de ellas ante alguien. Responsabilidad es la capacidad de dar respuesta de los propios actos.

Respeto: Consigo mismo, con los compañeros, con la institución

Valor fundamental para hacer posible las relaciones de convivencia y comunicación eficaz entre las personas ya que son condición indispensable para el surgimiento de la confianza en las comunidades sociales y laborales.

Servicio: A nuestro actor principal el administrativo y docente

Prestar los Servicios Educativos de Formación, Actualización de docentes, de acuerdo a la regulación de la autoridad educativa federal y, en su caso, conforme a los convenios suscritos con dicha autoridad.

Calidad: Permanente en nuestro trabajo.

La totalidad de las características de la entidad, que nos confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas.

6.- Diagnostico

En la Dirección de Recursos Humanos es necesario implementar una línea de mando vertical de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba, para evitar que se genere confusiones al realizar las gestiones necesarias para el desarrollo de las actividades encomendadas, también es necesario crear espacios más amplios y adecuados para el personal, ya que actualmente se encuentran laborando entre 3 y 4 personas en cubículos de 3x3 mts, y esto impide el desarrollo adecuado de las funciones de los empleados, considerando que en esta dirección se realizan muchas actividades inherentes a prestaciones, pagos, capacitación, servicios al personal, y todo lo relacionado con el desarrollo del recurso humano en la institución y por lo tanto es necesario para poder prestar un servicio de calidad, contar con espacios adecuados.

Actualmente esta dirección está dividida en departamentos de los cuales los titulares responsables de dichas áreas no tienen la categoría de jefe de departamento, son ocupadas por un coordinador y dos coordinadores de vinculación; sin embargo las actividades se realizan bajo esta responsabilidad en tiempo y forma. Cada puesto, tiene establecido sus funciones en el manual de organización, sin embargo en virtud del crecimiento de la institución, este ya se ha quedado obsoleto, ya que las actividades que actualmente se realizan rebasan las señaladas en el mismo y el personal realiza funciones que actualmente no aparecen en el manual y sin embargo son necesarias para la operatividad del área.

Por lo tanto es necesaria la contratación de dos auxiliares administrativos, uno para el

departamento de Selección e integración y otro para el de información y servicios, ya que las actividades que corresponden a los departamentos son realizadas por una sola persona, ocasionando sobrecarga de trabajo. Así mismo se requiere una secretaria nivel dirección,

En el departamento de selección se requiere de un programa o paquete informático que permita tener información actualizada y de fácil acceso para poder atender las solicitudes de información que solicitan las áreas de la Universidad en tiempo y forma, ya que el manejo que se realiza actualmente es de forma manual, complicando la entrega de información.

También se requiere de manera inmediata mobiliario y equipo como son: escritorios, sillas, impresora, un escáner, cañón, computadora laptop para el área de capacitación, y una de escritorio con mayor capacidad para el área de Selección de personal, memorias USB y 2 archiveros de 4 gavetas; en virtud de que la plantilla de personal ha crecido y ya no hay lugar para archivar expedientes, el inmobiliario está obsoleto y en muy malas condiciones, los escritorios y archiveros sin cerraduras.

Urge contar con un almacén que concentre todos los expedientes que se han generado en relación al personal desde la fundación de la universidad, actualmente se encuentran dispersados en pasillos y en áreas de la secretaria de administración y finanzas, corriendo el riesgo de perderse, por estar en sitios inadecuados para su resguardo correspondiente.

Así mismo, es necesario contar con un fondo revolvente, para cubrir las necesidades urgentes que esta Dirección requiere en el desarrollo de sus labores diarias.

En cuanto al traslado de valores, el personal se expone a un peligro eminente de robo de los mismos, ya que no se cuenta con ningún medio de defensa, se sugiere:

- a) Contratar el serviciobancario para traslado de valores.
- b) Incorporar por sistema el pago del personal, mediante vía electrónica.

Con respecto al presupuesto anual autorizado y programado, no es el suficiente para cubrir los gastos que se generan en papelería, material y equipo de oficina, cursos de capacitación y demás generados en la dirección, incluso el programado a inicio de año no se puede disponer en el momento que se requiere porque todavía está sujeto a autorización y pocas veces se autorizan las requisiciones.

En cuanto a la asignación de funciones que establece el manual de organización es necesario señalar que:

- ***En el departamento de selección e integración*** se realizan diferentes actividades adicionales a las establecidas en el manual de organización, tales como: gestión y seguimiento a las prestaciones al personal y conciliación de movimientos con las empresas e instituciones con las que se tiene convenido este tipo de prestaciones socioeconómicas, elaboración de todo tipo de constancias requeridas por el personal, integración y elaboración de movimientos (*incidencias*: altas, bajas, descuentos, cambios de categoría, incrementos y disminuciones de hsm, reporte de pensiones, etc.) de forma quincenal que se envían al departamento de control para su registro en la nomina, responsable de dar seguimiento al proceso de seguimiento a la contratación registrado en el sistema de gestión de la calidad, así como el seguimiento a las observaciones que se emiten por el proceso de equidad y genero y que competen a la dirección de recursos humanos.

- **Departamento de información y servicios** (actividades adicionales no incluidas dentro de las funciones del manual) :

Integración de informes trimestrales y anuales, actualización de entrega recepción a través del sistema de contraloría, correspondiente a la dirección, actualización de plantilla de personal por área de adscripción, responsable del seguimiento al proceso de capacitación registrado en sistema de gestión de la calidad, integrar en conjunto con el departamento de selección e integración, la información referente a estadísticas, y datos del personal requerida por unidad institucional de planeación.

En relación al recurso humano con que se cuenta, actualmente laboran 8 personas, de las cuales 3 son sindicalizados y 5 de confianza mismos que se señalan a continuación:

7.- Personal Existente en la Dirección

NOMBRE	CARGO	CATEGORIA	TIPO DE NOMBRAMIENTO
Ing. Roberto Guzmán Estrada	Director de Recursos Humanos	Director	Confianza
Lic. Francisco Castellanos Jiménez	Asesor Jurídico de la Dirección de Recursos Humanos	Jefe de Departamento	Confianza
C. Otilio Hernández Pérez	Encargado del Depto. de información y Servicio	Coordinador de vinculación	Sindicalizado
Lic. Rafaela Jiménez de los Santos	Encargada del Depto. de Selección e integración	Coordinador	Sindicalizado
Lic. Marcial Alejandro Almeida	Encargado del Depto. de Control	Coordinador de vinculación	Sindicalizado
Lic. Edilberto Ortiz Ramón	Encargado de ventanilla de pago	Auxiliar	Lista de Raya
C.P. Jairo Solano Occegueda	Asesor contable	Coordinador	Sindicalizado

C. Sergio Pacheco Méndez	Encargado de Control de asistencia de personal	Auxiliar	Lista de Raya
--------------------------	--	----------	---------------

8.- Objetivos institucionales

Establecer, coordinar y supervisar los procesos relacionados con la administración y desarrollo de los Recursos Humanos de la Universidad.

S HUMANOS

9.-

Organigrama de la Dirección de Recursos Humanos



10.- Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta de planificación estratégica utilizada en la Institución de Educación Superior, que busca literalmente identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la universidad. La palabra FODA es un acrónimo cuyas letras corresponden a las iniciales de aquellos aspectos recientemente mencionados (F= fortalezas, O= oportunidades,...). El análisis FODA utiliza información tanto del medio interno como del medio externo de la institución. La información obtenida de un análisis FODA es de mucha utilidad para todo lo relacionado con análisis o estrategias de mercados.

El objetivo primordial del análisis FODA es orientarlo hacia los factores que dirigen a una institución determinados al éxito. Por esta razón, y como se dijo anteriormente, se busca establecer con claridad y objetividad las fortalezas, oportunidades, debilidades y riesgos de tal manera de poder evaluar correctamente la situación actual, y poder tomar las acciones necesarias para lograr los objetivos nuestra IES.

11.- Matriz FODA

Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1. Cuenta con personal capacitado. F2. Disponibilidad del personal. F3. Buen clima organizacional. F4. Instalaciones ubicadas en lugar de fácil acceso. F5. Pagos de salarios en tiempo y forma. F6. Incentivos al personal. F7. Se cuenta con procesos de gestión de calidad. F8. Trabajo en equipo. F9. Cuenta con programas de capacitación	D1. Falta de espacios acondicionados para oficinas. D2. Falta de personal. no se tiene establecido un manual de perfil de puestos acorde a las actividades que se realizan en cada puesto. D3. Falta material y equipo de trabajo adecuado a las necesidades del área. D4. Falta de un programa que permita un manejo

	de la información (base de datos) de manera rápida y oportuna. D5. Falta de asignación de recursos. D6. Falta de Liderazgo. D7. No lleva a cabo el proceso de reclutamiento y selección de personal. D8 No se lleva a cabo un programa de detección de necesidades para realizar el programa de capacitación
OPORTUNIDADES O1. Realizar convenios con instituciones que prestan servicios de capacitación. O2. Realizar acciones de mejora. O3. Crecimiento escalafonario. O4. Se pueden aplicar innovaciones en maquinas y equipos.. O5. Actualizar el manual de perfil de puesto de acuerdo a las necesidades. O6. Realizar un estudio de detección de necesidades de capacitación O7. Implementar un buzón de quejas y sugerencias. O8. Convenio con empresas para prestaciones crediticias al personal	AMENAZAS A1. Disminución de presupuestos para pago de personal. A2. Observaciones de no conformidad por parte de los auditores internos del SGC. A3. Cancelación de la certificación. del SGC.,. A4. Pérdida de Información por contaminación de virus. A5. Conflictos con sindicatos. A6. No cumplir en tiempo y forma con la información requerida por organismos evaluadores.

12.- Estrategias FODA.

El complemento del análisis FODA es generar una matriz donde concentre las estrategias que atenderán cada una de las variables definidas como fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. La Matriz FODA, como se denomina, indica cuatro estrategias alternativas conceptualmente distintas. Algunas de las estrategias se

traslapa no pueden ser llevadas a cabo de manera concurrente y de manera concertada además de poder atender dos factores del FODA.

Figura Y. MATRIZ FODA

FODA		FORTALEZAS										DEBILIDADES									
		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	
OPORTUNIDADES	O1	E1	E1				E1				E1									E3	
	O2	E1	E1				E1				E1	E2			E2	E2	E2				
	O3													E3					E3		
	O4			E2	E2					E2		E2			E2	E2	E2				
	O5	E1	E1				E1				E1			E3					E3		
	O6	E1	E1				E1				E1										
	O7			E2	E2					E2										E3	
	O8																				
AMENAZAS	A			E	E					E		E			E						

	1			2	2					2			2			2		
A	E	E								E1								E
2	1	1																1
A														E	E			
3														2	2			
A														E	E			
4														2	2			
A			E	E						E								
5			2	2						2								
A	E	E								E1			E				E	
6	1	1											1				1	

Las cuatro estrategias de la matriz FODA se describen a continuación:

La Estrategia DA (Debilidades-Amenazas)

En general, el objetivo de la estrategia DA es el de minimizar tanto las debilidades como las amenazas.

La Estrategia DO (Debilidades-Oportunidades)

La segunda estrategia, DO intenta minimizar las debilidades y maximizar las oportunidades.

La Estrategia FA (Fortalezas-Amenazas)

Esta estrategia FA se basa en las fortalezas de la institución que pueden coadyuvar con

las amenazas del medio ambiente externo. Su objetivo es maximizar las primeras mientras se minimizan las segundas.

La Estrategia FO (Fortalezas-Oportunidades)

La última estrategia FO, se encarga de maximizar tanto sus fortalezas como sus oportunidades.

13.- Estrategias

1. Establecer programas de capacitación de acuerdo a las necesidades prioritarias del área para el fortalecimiento del personal y mejora continua de la Institución.
2. Gestión y Optimización de los recursos para el uso adecuado de las instalaciones contribuyendo al mejoramiento del clima organizacional.
3. Restructuración e Implementación del Manual del Perfil de Puesto.

Estrategia I

E1. ESTABLECER PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DE ACUERDO A LAS NECESIDADES PRIORITARIAS DEL ÁREA PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PERSONAL Y MEJORA CONTINUA DE LA INSTITUCIÓN.

Acción	Objetivo	Meta	Líneas de acción	Responsable
--------	----------	------	------------------	-------------

• A 1 Realizar evaluaciones del desempeño del personal para conocer las deficiencias en el desarrollo de sus funciones.	Conocer el desempeño del personal.	Contar con personal especializado acorde a su área.	Aplicar evaluación al personal del área con el fin de fortalecer el área.	Dirección de recursos humanos.
A2 • Elaborar un programa de adiestramiento y capacitación a través de la detección de necesidades por área.	Fortalecer las habilidades y competencias del personal.	Aumentar los niveles de productividad.	Elaborar un programa de detección de necesidades.	Dirección de recursos y departamento de información y servicio.
• A3 Establecer un sistema de capacitadores internos y externos.	Contar con una plantilla de instructores.	Aprovechar el potencial del factor humano	Elaborar un padrón de instructores, que fortalezcan el área.	Dirección de recursos humanos, departamento de información y servicio
• A4 Ubicar al personal de acuerdo al perfil del puesto en que fue contratado.	Obtener mayor rendimiento, del personal.	Cumplir con los objetivos del manual de perfil de puesto.	Apegarse al proceso de reclutamiento y selección de personal.	Dirección de recursos humanos y departamento de selección e integración.

Objetivo 1.

Contar con personal administrativo que tenga las competencias necesarias para el desarrollo eficiente de las actividades encomendadas en cada puesto.

Estrategia:

Mediante la instrumentación de un sistema de necesidades de capacitación por cada área, se establecerán los cursos correspondientes a estas necesidades que el personal se le adiestrará o capacitará.

Líneas de acción

- Realizar evaluaciones del desempeño del personal para conocer las deficiencias en el desarrollo de sus funciones.
- Elaborar un programa de adiestramiento y capacitación a través de la detección de necesidades por área.
- Establecer un sistema de capacitadores internos y externos.
- Ubicar al personal de acuerdo al perfil del puesto en que fue contratado.

Responsables

- Dirección de Recursos Humanos.
- Departamento de Información y Servicios.
- Departamento de selección e integración.

Estrategia II

GESTIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS PARA EL USO ADECUADO DE LAS INSTALACIONES CONTRIBUYENDO AL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.

Acción	Objetivo	Meta	Líneas de acción	Responsable
•A1 Asignación de espacios por departamento con el fin de mejorar la atención al personal.	Prestar un mejor servicio.	Lograr un mejor desempeño en las actividades.	Ubicar los departamentos de manera eficiente.	Dirección de recursos humanos y departamento de mantenimiento.
A2 Aplicación semestral del análisis FODA de cada departamento.	Conocer la situación actual del área.	Disminución de las quejas del personal.	Realizar un programa de mejora continua.	Dirección de recursos humanos.

Objetivo1.-

Fortalecer el área de Recursos Humanos con una estructura de calidad, generando así un clima laboral con mayor calidad.

Estrategia:

Elaborar un proyecto de necesidades de infraestructura que favorezca la productividad y eficiencia del área.

Líneas de acción

- Asignación de espacios por departamento con el fin de mejorar la atención al personal.
- Aplicación semestral del análisis FODA de cada departamento.

Responsables

- Dirección de Recursos Humanos
- Dirección de Recursos Materiales
- Dirección de Recursos Financieros

-

Estrategia III

RESTRUCTURACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DEL PERFIL DE PUESTO.

Acción	Objetivo	Meta	Líneas de acción	Responsable
A1• Gestionar ante la Unidad institucional de Planeación de esta IES la actualización del Manual de Perfil de Puestos.	Contar con un manual de acuerdo a los perfiles requeridos por las áreas.	Cubrir la mayor parte de personal acorde a su perfil del puesto que ostentan.	Solicitar la actualización del manual de perfil de puesto, acorde a las necesidades.	Dirección de recursos humanos, unidad institucional de planeación y departamento de sección e integración.

Objetivo1

Contar con el personal que tenga las competencias necesarias de acuerdo al perfil de puesto.

Estrategia:

Gestionar en tiempo y forma la actualización del Manual de Perfil de Puesto apegado al Manual de Organización.

Líneas de acción

- Gestionar ante la Unidad institucional de Planeación de esta IES la actualización del Manual de Perfil de Puestos.

Responsables

- Dirección de Recursos Humanos
- Unidad Institucional de Planeación
- Departamento de selección e integración.

14.- Conclusión

La aplicación de herramientas para detectar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de una institución, es la primera ventana que nos permite visualizar el funcionamiento de una institución, es por ello que en el presente trabajo se aplicó el análisis FODA, como herramienta primordial para establecer estrategias de mejora en el área de Recursos Humanos de la Universidad Popular de la Chontalpa.

Plantear una estrategia no es tarea fácil ya que se requiere de análisis, síntesis y sobre todo una minuciosa búsqueda de obstáculos que no permiten el pleno crecimiento del área o las áreas. Para efecto de este estudio se manifiesta que en el área de recursos humanos es de prioridad establecer relaciones estrechas con empresas especializadas en capacitación, que permitan elevar el conocimiento y habilidades del personal, así también la aplicación eficaz y eficiente de un modelo de reclutamiento y selección de personal, el cual coadyuvará a ubicar al personal en el puesto idóneo acorde a su perfil, todo esto se obtiene más fácilmente contando con una infraestructura amplia, que en la actualidad es de prioridad en el área.

Finalmente se sustenta que la teoría en la práctica es una de las bandejas de resultados más benéficas para toda empresa, organización e institución, permitiéndoles ubicarse en unos de los mejores niveles en servicio, producto y factor humano.

15.- Bibliografía

G. Johson, K. Scholes, Dirección estratégica, edit. Prentice Hall, 1997 España.

M. Álvarez, Manual de planeación estratégica, edit. Panorama, 2006, México, D.F.

F. Arias G. Administración de recursos humanos, para el alto desempeño, edit. Trillas, 1999, México, D.F.

Plan de Dirección Empresarial para la economía social.

Cecilia Sánchez Trinidad
Universidad Juárez Autónoma Tabasco, México.
<https://orcid.org/0000-0001-6481-7456>
Cecilia.sanchez@ujat.mx

Adriana del Carmen Sánchez Trinidad
Universidad Popular de la Chontalpa(UPCH)
Orcid <https://orcid.org/0000-0003-0547-7783>
adriana.sanchez@upch.mx

Resumen

El presente trabajo analiza la situación administrativa, comercial y operativa de la sucursal Empeño Fácil Comalcalco, con el propósito de identificar áreas de oportunidad que permitan mejorar la atención al cliente, las ventas, los empeños y, en consecuencia, las utilidades de la empresa. El estudio reconoce que, en un entorno altamente competitivo y sujeto a cambios tecnológicos y sociales, el talento humano, el liderazgo y la adecuada administración son elementos fundamentales para alcanzar los objetivos organizacionales. La sucursal cuenta con una plantilla de 11 colaboradores y ofrece préstamos de corto plazo mediante empeño, además de la venta de mercancía y joyería a precios competitivos. A partir del análisis FODA se identifican fortalezas como la variedad de artículos recibidos, los préstamos altos y las promociones; asimismo, se detectan oportunidades y debilidades relacionadas con la atención al cliente, tiempos de espera, capacitación, publicidad, infraestructura y cumplimiento de metas de ventas. El trabajo aborda también la importancia del liderazgo, la comunicación, la motivación y la toma de decisiones para fortalecer el desempeño del personal. Finalmente, se destaca la planeación estratégica como herramienta para establecer objetivos, optimizar recursos, anticipar riesgos y formular estrategias orientadas a mejorar la productividad, rentabilidad y competitividad de la sucursal.

Palabras clave: Liderazgo; Planeación estratégica; Servicio al cliente

Abstract

This study analyzes the administrative, commercial, and operational situation of the Empeño Fácil branch in Comalcalco, with the purpose of identifying areas of opportunity that can contribute to improving customer service, sales, pawn transactions, and, consequently, the company's profitability. The research recognizes that, in an increasingly competitive environment influenced by technological and social changes, human talent, leadership, motivation, and effective management are essential factors for achieving organizational objectives. The branch has a staff of 11 employees and its main activities include providing short-term loans through pawn transactions, as well as selling merchandise and jewelry at competitive prices. Through a SWOT analysis, several strengths were identified, including the variety of items accepted for pawn, competitive loan amounts, promotional campaigns, and a broad selection of second-hand products. At the same time, areas requiring improvement were identified, particularly customer service, waiting times, employee training, sales promotion, infrastructure, and the achievement of established sales targets. The study also emphasizes the importance of leadership, communication, motivation, and decision-making in strengthening employee performance and developing a committed work team. Finally, strategic planning is presented as an essential management tool for establishing objectives, optimizing resources, anticipating risks, and designing strategies aimed at improving productivity, profitability, customer satisfaction, and the competitiveness of the branch.

Keywords: Leadership; Strategic planning; Customer service.

Introducción

El presente trabajo tiene la finalidad de analizar la sucursal Empeño Fácil Comalcalco, y encontrar con ello áreas de oportunidad o mejoras en áreas de atención a clientes, áreas de ventas, etc. mismas que se traduzcan en más utilidades para la empresa, ya que consideramos que el cada vez más complejo mundo de las ventas y competencias nos hace presagiar grandes cambios debido no solo a los avances tecnológicos, sino a la evolución profesional de las personas que componen los diferentes equipos comerciales.

El informe contará con 5 apartados los cuales son: dirección de proyectos en donde veremos las bases para elaborar un proyecto de investigación, dirección de marketing digital en donde veremos el uso de las redes sociales, dirección de ventas en donde

analizaremos el área de ventas, dirección de habilidades administrativas en donde analizaremos la función del gerente y dirección de administración en donde veremos la función del gerente o líder cada una llevara un marco teórico que es el sustento literario de dicho trabajo, al final se hará el análisis de la tienda y se darán las propuestas que se consideren puedan mejorar el funcionamiento de la empresa en términos generales.

Somos conscientes de que el verdadero valor de las empresas en la actualidad está en el talento de quienes las forman y se han puesto en marcha para gestionar, además de los activos propios de la compañía, el capital humano y el conocimiento. Es precisamente aquí donde todas las personas que engloban la actividad comercial adquieren un gran protagonismo, pero dependerá de cómo lleven a cabo la administración de la organización los resultados que se puedan obtener.

Esperamos poder contribuir de manera positiva en la tienda y esta pueda mejorar en el servicio y en más ventas, empeño y utilidades.

Desarrollo

Hoy en día las empresas u organizaciones progresan según la efectividad de su personal y de sus administradores en un ambiente competitivo y exigente como el que se desarrolla es fundamental para todos desarrollar habilidades que le permitan llevar a su empresa al éxito y mantenerse a la vanguardia ante los constantes cambios.

Creemos que el desarrollo de la empresa en esta vanguardia es fundamental para posicionarse en el mercado que ante tanta competencia los clientes pueden elegir los productos o servicios del que sientan sea la mejor opción, es por ello que el servicio se vuelve primordial para las empresas hoy en día ya que este será el que te recomiende frente a los clientes.

Este trabajo se realizará en la sucursal Empeño Fácil Comalcalco la cual cuenta con 1 plantilla de 11 personas y que llegó a la ciudad en julio del 2010 la actividad de negocio

principal para Empeño Fácil es proveer de efectivo a las necesidades de los clientes a través del empeño.

Empeño fácil pertenece al área de préstamos y ventas al menudeo. Principalmente provee prestamos de corto plazo a los clientes en forma de préstamos por empeño. También se vende mercancía y joyería a precios fabulosos para los clientes.

Al ser un negocio de giro de empeño y venta el servicio al cliente se vuelve fundamental ya que durante toda la jornada las visitas de clientes es muy frecuente y fluida es por ello que creemos que el contar con un buen servicio al cliente es fundamental y a pesar de que la empresa en general lo tiene muy marcado y su código de marca es te entendemos te ayudamos y te prestamos rápido buscando siempre buscando siempre estar centrado en el cliente y tener la responsabilidad de resolver su necesidad ya sea de efectivo o de compra de artículos, en lo particular no se ha visto un avance ya que al personal le cuesta llegar a los objetivos planteados de empeños y ventas. Es por ello que se realiza un análisis de la tienda Empeño Fácil para determinar por qué no se están cumpliendo los objetivos de transacciones de empeños y de ventas, esta problemática tiene más de 2 años en este tiempo no se han podido cumplir las metas anuales y la tienda a tenido una baja considerable en sus utilidades en una parte es porque las metas son demasiado altas pero al realizarse este análisis podemos ver que las mayor causa de estas deficiencias se dan por que el personal necesita estar más capacitado, más comprometido con la promesa de marca de la empresa y más motivación con la partes de las ventas, al igual que el gerente necesita desarrollar más habilidades que le permitan crear un equipo comprometido, y crear estrategias de liderazgo que puedan en conjunto todos llegar al cumplimiento de las metas y objetivos. Buscamos al final proponer estrategias que permitan que la tienda tenga una mejora en estas áreas de oportunidad y que los asociados y gerente vean estas mejoras de manera positiva que esto permita que su trabajo sea de manera eficiente y eficaz.

2.2 Análisis FODA

Tabla 2 Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
• No manejamos horarios de desempeños • Realizamos los prestamos más altos del mercado • Manejo de variedad de artículos ya que recibimos casi cualquier artículo en empeño • Ofrecemos empeños por su auto y solo documentos • Venta de artículos con precios competitivos lo que hace la mejor opción para obtención de artículos seminuevos. • Manejo de sistema de apartado • Manejo de descuento en temporalidades, promociones y campañas atractivas para los clientes (campaña regreso a	• Perdida de enfoque en brindar un buen servicio al cliente • Falta de publicidad y de incentivos a los clientes • Personal no comprometido en atención y servicio • Tiempos de espera de los clientes. • No cuenta con venta de tiempo aire y pagos de servicios • No cuenta con catalogo en línea o página de Facebook exclusiva de venta de productos. • No cuenta con publicidad enfocada a las ventas.

clases, navidad, etc.).	
Debilidades • No contar con sillas para manejar la espera de los clientes • Tasa de interés alta • Falta de capacitación en algunas categorías para ofrecer mejores avalúos (relojes, herramientas especializadas) • No maneja descuentos en mercancía reciente. • Perdida por artículos de inventario en mal estado • Se manejan objetivos de ventas muy altos. • Se maneja cobro de comisión y plazos muy restringidos en el sistema de apartado. • Infraestructura de la tienda en mal estado y proyecta descuido hacia los clientes. • No se maneja garantía. • Falta de conocimiento y capacitación de los vendedores	Amenazas • Principales competencias prendamex, casa Mazatlán, realice empeños etc. • Factores de temporalidad en los que disminuye la afluencia de clientes (diciembre, mayo). • Los precios de artículos en venta de la competencia. • Factores económicos y sociales de la población afectan las ventas y hacen que no se cumplan las metas. • Las regulaciones por parte de la instancias gubernamentales como Profeco, ayuntamiento, SAT, etc.

Debemos aprovechar

- Que manejamos o recibimos casi cualquier articulo
- Realizamos los prestamos más altos
- Se cuenta con gran afluencia de clientes
- Venta de gran variedad de artículos seminuevos

Debemos mejorar

- La espera de los clientes de manera correcta.
- Tiempos de atención.
- La calidad del servicio al cliente.
- Aumento de volumen de ventas.

Fuente: *Elaboración propia*

El administrador y el liderazgo Según

Hernández Rodríguez (2006)

Menciona que el liderazgo es de vital importancia para el éxito del administrador y de toda persona que ejerza autoridad. Es tan antiguo que se ha estudiado desde los filósofos griegos hasta la actualidad, pasando por los pensadores de la Edad Media y del Renacimiento. A través de la historia, la teoría de Maquiavelo ha generado sólidos seguidores en muchos quienes lo consideran un paradigma ideal para ejercer el poder. Maquiavelo decía "divide y vencerás", y ahora en administración podemos decir "une y vencerás", porque la tarea del líder es precisamente unir, ligar. Según el diccionario, el o) Guía, conductor. Es la persona que

encamina y enseña el camino. D) Jefe, general, capitán, comandante. Es el superior que dirige un ejército o parte de él, c) Elemento de una clasificación que encabeza y que destaca ante todos los demás elementos. Como se aprecia, el concepto de líder abarca tanto la finalidad o propósito de la acción como la jerarquía; en relación con el propósito, el de personas para alcanzar un propósito común. También es sinónimo de administrador en funciones, en cualquier nivel de una organización social. En el campo empresarial se le denomina supervisor, gerente, director general; incluso, algún área como líderes, con el propósito de destacar el papel que debe tener cualquier autoridad. Conceptualmente, el administrador profesional debe conocer mucho de liderazgo y desarrollar, en la medida en que ocupe prestación. Asimismo, debe conocer los diversos tipos de liderazgo que se dan por lo general en la organización y saber cuál es el mejor tipo para la circunstancia que se atiende. La mayoría de las empresas fomentan participativo, incluyente y convergente con la misión y visión de la empresa. No obstante, en la práctica, quienes ocupan puestos gerenciales carecen de habilidades de liderazgo, y el administrador, como gerente empresas, debe saber medir y desarrollar los estilos de liderazgo más convenientes. El administrador debe aprender estas destrezas; sin embargo, no necesariamente tiene que ser un líder protagónico proceso de liderazgo que permita que sus colaboradores crezcan y se desarrollen en la empresa para ayudar a los gerentes de las demás áreas a desplegar sus capacidades de liderazgo; la norma ISO 9000 versión 2000 exige que la empresa cuente con líderes en todas las áreas de trabajo; la norma en esta materia establece lo siguiente: En todos los niveles, la esencia de la organización son las personas y su más completa involucración duce a poner sus habilidades en beneficio de la organización. (P 249)

Independientemente de esta definición, hay una serie de conceptos clave de autores de renombre mundial que conviene revisar para tener una idea clara del tema, por lo que a continuación se citan algunos conceptos y/o definiciones útiles:

Autores como Tannenbaum, (2006) destacado tratadista de este tema y generador de un modelo muy útil para comprender el liderazgo que se verá más adelante, lo define de la siguiente forma: “Influencia interpersonal, ejercida en una situación concreta, orientada a través del proceso de comunicación con un grupo o equipo de trabajo hacia el logro de metas específicas”. (p 251)

Para este autor, el liderazgo es producto de una influencia recíproca entre dos personas, en la que una de ellas acepta el liderazgo de la otra en razón de su posición jerárquica o de sus capacidades personales. También ve al liderazgo como un elemento muy ejercido, según la circunstancia o situación concreta que se viva. Por esto, el tipo de ejercicio de la autoridad y el poder desempeña un papel en la forma de ejercerlo. Por ejemplo: frente a una persona muy participativa y con buenas relaciones, un líder utiliza un estilo suave y motivador, pero frente a otra persona rebelde y negligente puede utilizar un estilo más enérgico.

Drucker, (2006)

Menciona que el más destacado tratadista de la gerencia de empresas, comenta lo siguiente: La base del liderazgo eficaz está en analizar con cuidado la misión de la organización, definirla y fijarla de manera clara y visible los líderes saben bien que no controlan el universo sólo los falsos líderes sufren ese delirio de grandeza. Lo que distingue, pues, al líder verdadero del falso son sus logros el segundo requisito es que verá al liderazgo como responsabilidad más que como privilegio un requisito final del conductor es que sepa ganarse la confianza de los demás entendiendo por confianza la convicción de que el líder es sincero en lo que dice. Es creer en algo muy antiguo que se llama integridad. (p.251)

Según la revista LIDERAZGO Y DIRECCIÓN (2011) nos dice:

El liderazgo, ha sido un tema adoptado por diferentes disciplinas, especialmente por las ciencias administrativas, debido a la necesidad que han tenido los gerentes de desarrollarlo, con el fin de gestionar las organizaciones actuales construidas en entornos complejos y globales. Son muchas las organizaciones que invierten a diario millones de dólares para capacitar a sus grandes ejecutivos en la formación de liderazgo. tanto el liderazgo como la dirección, poseen igual importancia, debido a que, si existe mucha dirección y poco liderazgo, la organización tiende a ser excesivamente burocrática, y si sucede todo lo contrario, si hay mucho liderazgo y poca dirección, se genera una anarquía interna dentro de la organización. Sólo aquellos organismos sociales en donde se logra un sano equilibrio de los dos, son aquellas que obtienen resultados óptimos y positivos, porque además de obtener los resultados esperados por la organización, se logra un verdadero compromiso y entusiasmo de las personas. (p.214)

Atributos de un Líder

Según la organización Nacional de Minorías (1987)

Liderazgo convierte una visión en realidad. Para influir sobre los seguidores de modo que muestren disposición al cambio, los líderes necesitan una serie específica de aptitudes que guíen sus acciones. Estas aptitudes se pueden concebir como las herramientas interiores para motivar a los empleados, dirigir los sistemas y procesos, y guiar a la organización hacia metas comunes que le permitan alcanzar su misión. Habilidades de liderazgo: los líderes poseen atributos (creencias, valores, ética, carácter, conocimiento, valentía y destrezas) que hacen que la gente se sienta orgullosa de seguirlos. Proporcionan un

sentimiento de confianza y pueden reunir a las tropas y levantar la moral cuando hay dificultades. Visión: los líderes tienen la capacidad de incrementar la productividad en las áreas más necesitadas de mejoras. Crean y establecen metas y pueden claramente presentar una visión que los subordinados y colegas se sientan motivados de lograr. Desarrollo de equipos: los líderes desarrollan equipos de alto rendimiento que se unen para colaborar en una misión o meta común, en lugar de dejar simplemente que los objetivos queden sin asignar. (P.11).

Las Dos Claves Más Importantes de Liderazgo

Según la organización Nacional de Minorías (1987) menciona que:

La confianza depositada en un liderazgo sólido es un indicador confiable de la satisfacción de los empleados y los asociados en una organización. La comunicación efectiva por parte del liderazgo en tres áreas cruciales es importante para ganar la confianza de la organización y de los asociados:

- ✓ Ayudar a los empleados y miembros a entender la estrategia global de la organización.
- ✓ Ayudar a los empleados y miembros a entender cómo pueden contribuir para lograr objetivos claves.
- ✓ Compartir información con los empleados y miembros sobre la situación de la organización y la manera en que la función del empleado o del miembro está relacionada con los objetivos estratégicos de la organización.

Un líder debe ser confiable y estar dispuesto a comunicar una visión sobre la dirección futura de la organización. (p.13)

Liderazgo Transformador

ADIS (1987) nos menciona que:

El liderazgo transformador incluye visión, planificación, comunicación y acción creativa. Tiene un efecto unificador positivo en un grupo de personas en torno a una serie de valores y creencias claras para cumplir un conjunto claro de metas mensurables. El método de transformación impacta simultáneamente en el desarrollo personal y la productividad organizativa de todos los involucrados. (p.17)

Toma de decisiones

Concepto

La toma de decisiones es una actividad tan cotidiana que pocas veces nos detenemos a reflexionar sobre ella cuando tenemos que decidir sobre situaciones inciertas o desconocidas. Muchas veces lo hacemos al azar, para ello es necesario comprender el concepto de que es tomar una decisión.

Algunos autores mencionan lo que es la toma de decisiones.

Según Galindo (1997) nos menciona que la toma de decisiones “es un proceso sistemático y racional a través del cual se selecciona entre varias alternativas el curso de acción óptimo. Indiscutiblemente, tomar decisiones es una función inherente a los directivos y de ella depende el adecuado funcionamiento de la organización”. (p.131) Otros autores como Umanzor (2011) nos mencionan que:

La toma de decisiones es el proceso de aprendizaje natural o estructurado mediante el cual se elige entre dos o más alternativas, opciones o formas para resolver diferentes situaciones o conflictos de la vida, la familia, empresa, organización. Cada día tomamos decisiones para las cuales no necesariamente tomamos la mejor opción.

Cuando tomamos decisiones es necesario estar conscientes que cada una trae consecuencias positivas o negativas y también implica un riesgo. (p. 16)

Según Hammond (1998) también menciona que “Nuestras decisiones dan forma a nuestras vidas, que las tomemos conscientes o inconscientemente, con buenas o con malas consecuencias, ellas representan el instrumento fundamental que empleamos

para hacer frente a las oportunidades, los retos y las incertidumbres de la vida”. (p. 1). En términos generales y con estas definiciones vemos que la toma de decisiones abarca todas las áreas de nuestra vida en lo personal y laboral, nosotros por motivo de estudio lo veremos aplicado a una organización.

La toma de decisiones en una organización es de gran importancia como menciona Galindo (1997) “porque tiene repercusiones internas en la organización en cuanto a utilidades, el producto, el personal, etc., y externas ya que influye en proveedores, clientes, entorno, economía, etc.” (p. 131).

En este contexto, es imprescindible que la toma de decisiones se fundamente en un proceso lógico y racional y en una serie de técnicas que permitan evaluar objetivamente el entorno, los costos, las repercusiones y los resultados.

En toda organización los niveles gerenciales son los encargados de las tomas de decisiones como menciona Gallardo (2014) “busca oportunidades de negocio. Inicia proyectos, toma medidas correctivas cuando es necesario, decide quien recibe recursos, fija prioridades, representa a la organización en negociaciones con partes tanto externas como internas”. (p.18).

Etapas del proceso de toma de decisiones

El proceso lógico y racional de toma de decisiones se efectúa a través de los siguientes pasos
Como menciona Galindo (1997)

Identificación del problema: la identificación y la definición del problema son trascendentales, ya que de la adecuada definición del problema depende del planteamiento de alternativas adecuadas de solución.

Construcción de un modelo: un modelo es la representación de una situación real, a través de un diagrama o de un sistema, con el fin de tener una visión completa de todos los factores que influyen en el problema.

Determinación de parámetros: se establecen suposiciones relativas al futuro y presente tales como: restricciones, efectos posibles, costos, variables, objetivos por lograr, con el fin de definir las bases cualitativas y cuantitativas en relación

con las cuales es posible aplicar un método y determinar diversas alternativas. Aplicación de un método: de acuerdo con la importancia y el tipo de decisión, la información y los recursos disponibles se eligen y aplican las técnicas, las herramientas o los métodos, ya sean cualitativos o cuantitativos, más adecuados para plantear alternativas de decisión.

Especificación y evaluación de alternativas: se desarrollan varias opciones o alternativas para resolver el problema, aplicando métodos ya sea cualitativos o cuantitativos. Una vez que se han identificado varias alternativas, se elige la óptima con base en criterios de elección.

Implantación: una vez que se ha elegido la alternativa óptima, se deberán planificar todas las actividades para implantarla y para efectuar un seguimiento de los resultados, lo cual requiere elaborar un plan con todos los elementos estudiados en la unidad.

En todas las etapas del proceso de toma de decisiones es primordial, contar con un sistema de información oportuno, confiable y actualizado. (pp. 132-133).

Tipo de decisiones

Según Galindo (1997)

Al conocer cada uno de los tipos de decisión, el gerente o responsable de tomar decisiones a cualquier nivel en una organización podrá distinguir entre las diversas situaciones que se le presenten, determinar el criterio que debe seguir para tomar una decisión, ya sea en condiciones de certidumbre, incertidumbre, riesgo, etc., y usar las técnicas y herramientas adecuadas con el fin de elegir el curso de acción más efectivo y aplicable. (pp. 134-135).

Según Pilar (2011) menciona que

No es poco común escuchar a personas encargadas de tomar decisiones justificar alguna acción que pretenden encarar diciendo que la misma sin lugar a dudas traerá un beneficio máximo a la sociedad o a la empresa a la que pertenecen. Algunos, inclusive, llegan a asegurar que tal o cual emprendimiento

será bueno, bonito y barato. Pero, siendo estrictamente realista, jamás se encontrarán algo que sea bueno, bonito y barato. (p. 20).

Entonces, antes de aceptar la realización de cualquier acción que, según se promete, producirá un beneficio máximo, tal vez sea mejor evaluar alternativas que hagan mínima la peor de las consecuencias posibles en el caso que las cosas no salieran según lo planificado.

Planeación estratégica

Gran parte del éxito de una empresa u organización depende de la determinación de los resultados que se pretenden obtener, así como del entorno para prever escenarios futuros, los riesgos, las oportunidades, los recursos, y las alternativas que se requieren para lograr los resultados. Todas estas actividades se realizan a través de la planeación en la que se trata no solo el camino a seguir sino de anticipar y minimizar riesgos y si es posible mejorar las condiciones futuras.

Para eso es necesario saber que es planeación.

Según Galindo (1997) La planeación es “Una actividad clave para cualquier empresa en la que la aplicación de los principios de factibilidad, objetividad, cuantificación, flexibilidad, unidad y cambio de estrategias es imprescindible para planear correctamente las actividades de la organización”. (p. 46)

Vemos claramente la importancia que tiene la planeación dentro de la organización y como ayuda al logro de los objetivos, pero también podemos usar la planeación estratégica la cual proporciona cursos alternativos de acción sobre las cuales se generan decisiones más acertadas para el beneficio de la empresa. Sin embargo, la utilidad de tan importante herramienta administrativa será mínima si no se lleva a cabo lo planeado, conozcamos pues que es la planeación estratégica. Varios autores nos hablan de la planeación estratégica como son:

Galindo (1997) “La realizan los altos directivos, para establecer las directrices y los planes generales de la organización; generalmente es a mediano y a largo plazos y abarca a toda la empresa”. (p. 46).

Para llevarla a cabo deben estar involucradas todas las áreas de la empresa con base en la observación del futuro.

Fischer (2004) “Es el proceso de decidir sobre los objetivos de la organización, sobre los recursos usados para lograr estos objetivos y sobre las políticas que gobiernan la adquisición, uso y disposición de estos recursos”. (p. 438).

El planear nos permitirá utilizar de mejor manera los recursos de la empresa y al hacer mejor uso de ellos tendremos más productividad y utilidades y una mejor rentabilidad.

Valiñas (2007) La planeación estratégica “es una actividad realizada por cualquier área de la empresa; todos los ejecutivos planean sus actividades diarias”. (p. 3).

Steiner (1993) nos menciona que la planeación estratégica:

Representa una serie de planes producidos después de un periodo de tiempo específico, durante la cual se elaboraron los planes. También debería entenderse como un proceso continuo, especialmente en cuanto a la formulación de estrategias, ya que los cambios en el ambiente del negocio son continuos. La idea no es que los planes deberían cambiarse a diario, sino que la planeación debe efectuarse en forma continua y ser apoyada por acciones apropiadas cuando sea necesario. (p. 21).

Como vemos la planeación estratégica abarca todas las áreas de la empresa y se ve

como una ventaja de ella y permite afrontar los cambios futuros ya que permite la creación de planes y formulación de estrategias que coadyuven a el logro de los objetivos.

Elementos del plan estratégico

Cada uno de los elementos que a continuación se mencionan forman parte del plan estratégico:

Galindo (1997)

- Filosofía: conjunto de valores, practicas, objetivos, creencias y políticas que son la razón de ser de la empresa y representan el compromiso de la organización ante la sociedad. Es imprescindible para darle sentido y finalidad a todas las acciones futuras de la organización.
- Credo: conjunto de valores, postulados o creencias que orientan la conducta de la organización.
- Valores: pautas de conducta o principios que orientan la conducta de los individuos en la organización. Los valores deben compartirse y practicarse por todos los miembros de la empresa.
- Compromiso: responsabilidad de la empresa ante la sociedad.
- Visión: enunciado que describe el estado deseado en el futuro, provee dirección y forja el futuro de la organización estimulando acciones concretas en el presente.
- Misión: definición amplia del propósito de la organización y la descripción del negocio al que se dedica la compañía.
- Objetivos estratégicos: lineamientos generales que deben observarse en la toma de decisiones; son guías para orientar la acción.
- Estrategias: cursos de acción que muestran la dirección y el empleo general de los recursos para lograr los objetivos.

- Programa: conjunto de acciones, responsabilidades y tiempos necesarios para implantar las estrategias. (pp. 46-47).

Queda claro que la planeación estratégica comprende una serie de elementos que se ponen en el plan estratégico y sirven como base para la elaboración de planes que nos ayudaran a la resolución de problemas futuros.

Además para el proceso de planeación cada uno de los elementos es importante ya que a través de ellos es posible realizar un análisis del entorno de las fortalezas, debilidades y riesgos de la empresa, mediante la planeación vemos que queremos ser, hacia donde vamos, como los vamos a hacer, y al establecer la planeación estratégica también ahorramos costos se optimizan recursos que se traducen en mejor productividad de la empresa, al tener claro el establecimiento de los objetivos para mejoras del entorno en un futuro.

Referencia

Urso Carlos, Dirección de proyectos exitosos, 2013, ediciones Granica México.

Bucero Torres Alfonso, la Dirección de Proyectos 2013, ediciones Díaz de Santos 2da edición

Coral, A. S. (2014). Introduccion a la Mercadotecnia. Mexico DF: Grupo Editorial Patria.

Crotte, I. R. (2011). elementos para el diseño de tecnicas de investigacion una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigacion cientifica. En I. R. Crotte, elementos para el diseño de tecnicas de investigacion una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigacion cientifica (págs. 277-297). toluca mexico: tiempo de educar.

Domingo Bedoña Garcia, J. Q. (2008). metodos de investigacion y diagnostico en la educacion. madrid españa: pearson educacion sa.

Malhotra, N. k. (2009). Investigacion de mercados: un enfoque aplicado. mexico df: prentice hall mexico.

Mark W Johnston, G. W. (2009). Administracion de ventas. Mexico DF: Mc Graw Hill. Mejia, M.

E. (2012). Tecnicas de ventas. Mexico DF: Red Tercer Milenio sc.

Miguel Santasmases mestre, A. S. (2014). Fundamentos de Mercadotecnia. Mexico df: Grupo Editorial Patria.

morales, v. t. (2014). administracion de ventas. mexico df: grupo editorial patria.

Philip kotler, G. A. (2008). Principios de Marketing. madrid españa: pearson educacion sa.

Philip Kotler, G. A. (2012). Direccione de Mercadotecnia. Mexico DF: Pearson Educacion.

Coulter, R. (2010). Administracion. Mexico DF: Pearson Educacion.

Gonzalez, A. C. (2014). Administracion estrategica. Mexico DF: Grupo Editorial Patria.

Rodriguez, S. H. (2006). Introduccion a la Administracion Teoria general administrativa: Origen, Evolucion y Vanguardia. Mexico DF: Mc Graw Hill Interamericana.

AIDS, N. M. (1987). Desarrollode liderazgo. Washington.

Desarrollo de liderazgo. Organización National Minority AIDS council technical Assistance, Training and Treatment Division 1624 U Street, NW Washington, DC 20009 www.nmac.org

Liderazgo y dirección: dos conceptos distintos con resultados diferentes Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión

decisiones, H. p. (2011). Jorge Victor Pilar. Argentina: Editorial Hanne. Gallardo, E. G.

(2014). Fundamentos de la Administracion. Mexico df: Trillas.

John s Hammond, R. L. (1998). Decisiones inteligentes guia practica paratomar mejores decisiones. Argentina: Hanne.

Umanzor, C. (2011). ¿ como enseñar a tomar decisiones acertadas? procesopara tomas decisiones. San Salvador: casa barak.

Galindo, L. M. (1997). Fundamentos de administracion Casos y practicas. Mexico DF: Trillas.

Laura Fischer, J. A. (2004). Mercadotecnia. Mexico DF: McGraw Hill Interamericana.

Steiner, G. A. (1993). Planeacion Estrategica. Mexico DF: Compañia Editorial Continental sa de cv.

Valiñas, R. F. (2007). Manual para elaborar un plan de mercadotecnia. Mexico DF: McGraw Hill Interamericana.

Alcaide, J. C. (2013). Marketing y PYMES Las principales claves de marketing en la pequeña y mediana empresa. Mexico DF.

Marketing Digital. (1991-2010). España: Vertice.

AMPLIAR EL MERCADO POTENCIAL DEL CENTRO DE COMPUTACIÓN JUSTO SIERRA, EXPANDIENDO LA INFORMACIÓN MEDIANTE LAS REDES SOCIALES

Rodolfo Soto Pérez
Rodolfo.soto@upch.mx
Universidad Popular de la Chontalpa

Introducción

Las redes sociales hoy en día se han convertido en una tendencia que puede ser una aliada o una de nuestras peores enemigas debido al ocio que esta genera dentro de los miles de usuarios que recurren a ellas en busca de información o que solo buscan mantener contacto con personas lejanas a ellos, sin embargo no debemos descartar el uso de estas para lograr un gran beneficio a una empresa que busca darse a conocer y posicionarse en el mercado.

En el presente trabajo abordaremos cinco apartados o módulos los cuales se irán desglosando continuamente, el primer módulo se refiere a la dirección de proyectos y está dirigido a la realización exitosa de un proyecto, el segundo módulo y en el que se realizara mayor énfasis se refiere al marketing digital y este abordará la importancia del uso de las redes sociales para lograr expandir o dar a conocer el producto o servicio que brinda la empresa a un mayor mercado utilizando menos recurso de tiempo, esfuerzo y recursos económicos, el tercer módulo aborda la dirección de ventas, en donde se detectó las deficiencias que tiene la empresa en esta área tan importante para el éxito y desarrollo de la empresa, ya que es la única área que capitaliza a la empresa y que además cuenta con un recurso tan valioso como lo es el recurso humano, el cuarto modulo llamado habilidades directivas hace énfasis en las habilidades que debe tener un líder y un gerente, ya que estas deben ser personas especializadas o con ciertas características para poder sacar adelante a un equipo de trabajo mediante el

cumplimiento de metas y objetivos y por último se abordara el módulo de administración, donde se estudiara el concepto desde diferentes perspectivas lo que esta implica para el éxito de la empresa y la formación de su personal.

Una de las ventajas más perceptible de las redes sociales (Facebook, whatsapp, twitter, instagram) por mencionar las más comunes dentro de los cibernautas es que podemos alcanzar un área demográfica de gran alcance territorial en tan poco tiempo.

Esta ventaja puede ser aprovechada por el propietario del centro de computación justo sierra para expandir su mercado a un número mayor de clientes potenciales que puedan tener acceso a estas redes.

Planteamiento del problema

El centro de computación justo sierra es una micro empresa que se dedica a brindar servicios relacionados con la tecnología en diferentes municipios de la zona norte del estado de Chiapas, en ella laboran 10 personas en diferentes áreas sin embargo esta empresa presenta una problemática y de gran magnitud debido al giro que esta cubre y que esta no hace uso de las redes sociales para promocionar su servicio o producto a pesar de la gran importancia que estas representan hoy en día.

Es necesario adaptarse a las nuevas tendencias o tecnologías que facilitan el trabajo de las personas encargadas de la planeación o segmentación de mercado, ya que hay que recordar que se debe estar un paso adelante de la competencia que buscará a toda forma igualar o mejorar los servicios ofertados por el centro de computación justo sierra. Por ello es necesario hacer énfasis en esta área, ya que será de gran importancia desarrollar un plan donde se incluya el marketing digital ya que este apartado le dará mayor posicionamiento de mercado debido a la gran aceptación de las distintas redes sociales gracias a la gran cantidad de usuarios que las utilizan, además esta propuesta será de gran impacto ya que se ahorrarán recursos económicos y de tiempo.

Sin el uso de las redes sociales las empresas pierden una gran oportunidad ampliar su mercado ya que día con día aumenta el número de usuarios de las redes sociales que buscan algo nuevo en ellas, y es que si bien es cierto estas redes se han convertido en

un gran aliado de las grandes y exitosas empresas que están posicionadas en el mercado.

Es necesario mencionar que hoy en día todas las empresas realizan el uso de las distintas redes sociales y plataformas para posicionarse dentro del mercado, ya que proporcionan gran ayuda en las diferentes áreas que componen la empresa debido a su eficacia.

Dirección de proyectos, rol del director y habilidades del director

La dirección de proyecto es la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a las actividades del proyecto para cumplir con los requisitos del mismo.

El director del proyecto trabaja estrechamente con el director del programa o del portafolio para cumplir los objetivos del proyecto y para asegurar que el plan para la dirección del proyecto este alineado con el plan global del programa. El director del proyecto también trabaja estrechamente y en colaboración con otros roles, como los de analista de negocio, director de aseguramiento de la calidad y expertos en materias específicas.

Los directores de proyecto efectivos deben tener un equilibrio entre sus habilidades éticas, interpersonales y conceptuales que los ayude a analizar situaciones y a interactuar de manera apropiada, aquí se describen algunas habilidades interpersonales tales como:

Liderazgo

Trabajo en equipo Motivación

Relaciones entre programas, proyectos y dirección

Tabla 1 presentación comparativa de la dirección de proyectos, la programación y la dirección de portafolios

Dirección Organizacional de Proyectos			
	Proyectos	Programas	Portafolios
Alcance	El alcance se elabora progresivamente a lo largo del ciclo de vida del proyecto.	Los programas tienen un alcance mayor y proporcionan beneficios más significativos	Los portafolios tienen un alcance organizacional que varía en función de los objetivos de la misma.
Cambio	Los directores de proyecto prevén cambios e implementan procesos para mantener dichos cambios administrados y controlados.	Los directores de programas prevén cambios, que podrán surgir tanto a nivel interno como a nivel externo al programa, y están preparados para gestionarlos.	Los directores de portafolios monitorean permanentemente los cambios en un entorno más amplio, tanto a nivel interno como externo.
Planificación	Los directores de proyecto transforman progresivamente la información de alto nivel en planes detallados a lo largo del ciclo de vida del proyecto.	Los directores de programa desarrollan el plan general del programa y crean planes de alto nivel para guiar la planificación detallada a nivel de los componentes.	Los directores de portafolios crean y mantienen los procesos y la comunicación necesaria relacionada con el portafolio global.

Dirección	Los directores de proyecto dirigen al equipo del proyecto de modo que se cumplan los objetivos del mismo.	Los directores de programa dirigen al personal del programa y a los directores de proyecto; brindan visión y liderazgo global.	Los directores de portafolios pueden dirigir o coordinar al personal de dirección de portafolios o de programas y proyectos que tuviera responsabilidad de informar al portafolio global.
Éxito	El éxito se mide por la calidad del producto y del proyecto, la oportunidad, el cumplimiento del presupuesto y el grado de satisfacción del cliente.	El éxito se mide por el grado en que el programa satisface las necesidades y beneficios que le dieron origen.	El éxito se mide en términos del rendimiento de la inversión global y de la obtención de beneficios del portafolio.

Monitoreo	Los directores de proyecto monitorean y controlan el trabajo realizado para obtener los productos, servicios o resultados para los cuales el proyecto fue emprendido.	Los directores de programa monitorean el progreso de los componentes del programa con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos globales, cronogramas, presupuesto y beneficios del mismo.	Los directores de portafolios monitorean los cambios estratégicos y la asignación global de recursos, los resultados de desempeño y el riesgo del portafolio.
-----------	---	--	---

Conclusión

Podemos concluir que en el anterior trabajo se abarcaron las diferentes características que conforman la empresa, tales como: el área de proyectos, el área de marketing, área de ventas, el área de formación de gerentes y líderes y por último la dirección de administración que en conjunto son la fórmula para el éxito de cualquier empresa.

En el caso particular se estudió el centro de computación justo sierra al cual se le realizaron diferentes técnicas de estudio propios de la mercadotecnia, esto con el fin de detectar las fallas que limitan el desarrollo de dicha institución.

Se pudo detectar que esta empresa no cuenta con los requisitos necesarios para ofertar un servicio de calidad y por contraparte no cuenta con un posicionamiento en las redes sociales, lo cual limita la actualización de esta empresa mediante el empleo de las distintas plataformas tecnológicas.

Por ello se le realizó una cuenta de las distintas redes sociales y así aprovechar los recursos que esta nos ofrecen, por ejemplo ampliar el segmento de mercado, con el uso tales cuentas como Facebook, twitter y YouTube se lograra posicionar al centro de

computación justo sierra, logrando así el aprovechamiento correcto de la tecnología.

Bibliografía

Fernández Valiñas, R. (2007). *manual para elaborar un plan de mercadotecnia*. México: McGraw-Hill.

Fischer, L., & Espejo Callado, J. (2004). *mercadotecnia*. México: McGraw-Hill.

Fisher, I., & Espejo, J. (2011). *mercadotecnia* (cuarta edición ed.). Mexico, D.F, Mexico: McGraw-Hill.

Hernandez Samperi, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *metodología de la investigación* (Quinta edición ed.). México D.F: McGraw-Hill.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2003). *metodología de la investigación* (cuarta edición ed.). Mexico D.F, México: McGraw-Hill.

Hernandez y Rodriguez, S. (s.f.).

Hernandez y Rodríguez, S. (2006). *Administración teoriageneraladministrativa: origen, evolución y vanguardia*. México D.F: McGraw-Hill.

Hernández y Rodriguez, S., & Palafox de Anda, G. (2012).

hernandez y rodriguez, s., & palafox de anda, g. (s.f.).

Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administracion una perspectiva global*. México: Mc Graw Hill.

KOTLER, p., & amstrong, G. (2012). *marketing*. Mexico: pearson educacion.

Munch, L., & García Martínez, J. (2012). *Fundamentos de administración*. México: Trillas.

Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). *Fundamentos de Marketing*. Mexico D.F: McGraw-Hill.

Stephen P. , R., & Coulter , M. (2010). *Administracion* . México : Pearson Educación.