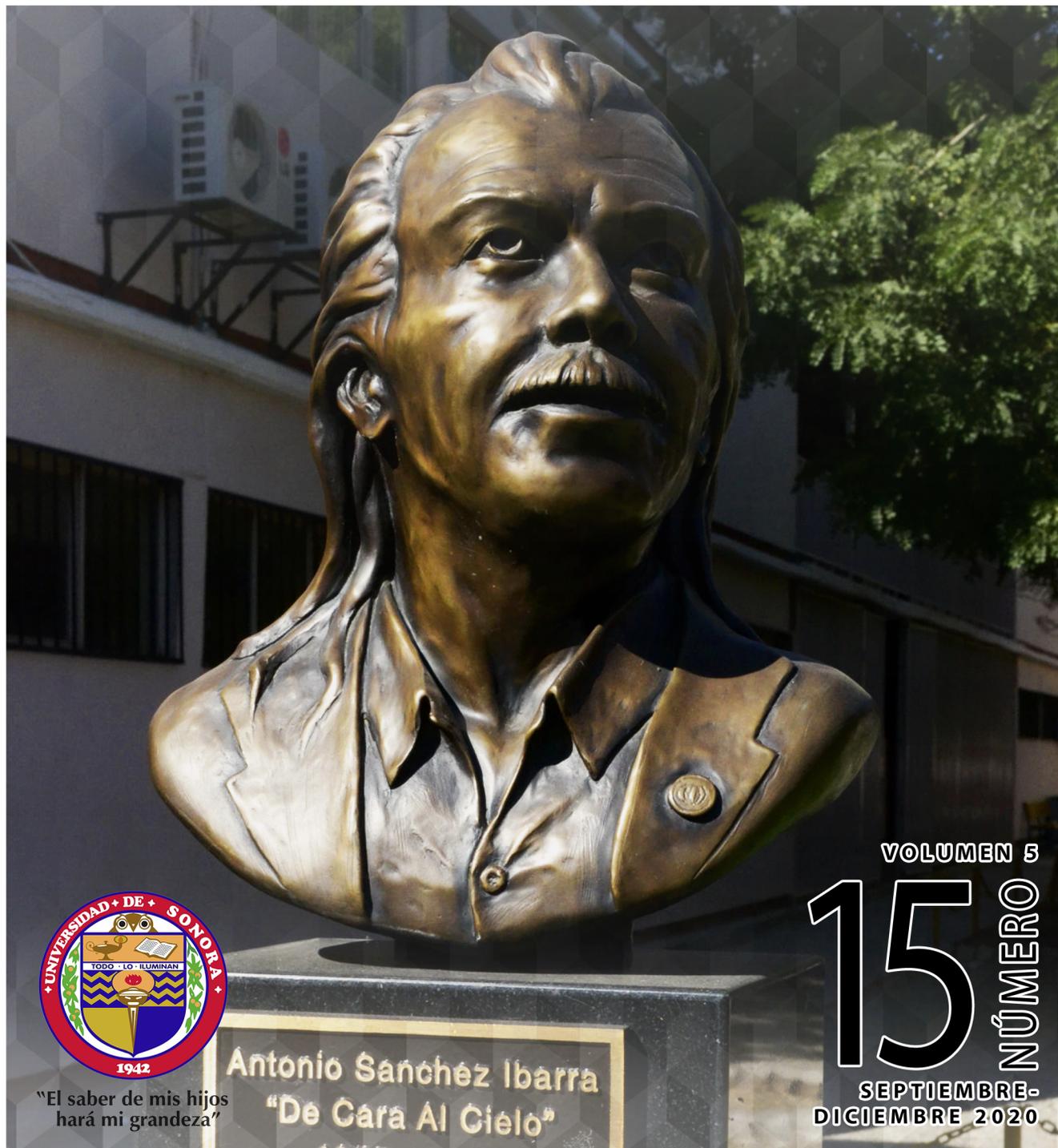




TRASCENDER

CONTABILIDAD Y GESTIÓN



"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"

Antonio Sanchez Ibarra
"De Cara Al Cielo"

VOLUMEN 5

15 NÚMERO

SEPTIEMBRE-
DICIEMBRE 2020

Universidad de Sonora. Departamento de Contabilidad.
Reserva de Derechos 04-2015-04172070800-203. DOI: 10.36791.
Indexada a Latindex. Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.
Indexada a Clase. Citas Latinoamericanas en Ciencias Sociales y Humanidades.
Indexada a Biblat. Bibliografía Latinoamericana en Revistas de Investigación Científica y Social.
Indexada a SeriUNAM. Catálogo público colectivo, registro núm. 165152.

DIRECTORIO INSTITUCIONAL

Dr. Enrique Fernando Velázquez Contreras
Rector

Dra. María Rita Plancarte Martínez
Vicerrectora Unidad Centro

Dr. Ramón Enrique Robles Zepeda
Secretario General Académico

Dra. Rosa María Montesinos Cisneros
Secretaria General Administrativa

M.A. Carlos Armando Yocupicio Castro
Tesorero General

Dra. María Elena Robles Baldenegro
Directora de la División de Ciencias
Económicas y Administrativas

Dr. Ismael Mario Gastélum Castro
Jefe del Departamento de Contabilidad

Revista TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN:

Consejo Editorial

Dra. María Eugenia De la Rosa Leal
Universidad de Sonora, México

Dra. María Concepción Verona Martel
Universidad de las Palmas de la Gran Canaria,
España

Dr. Miguel Ángel Vega Campos
Universidad Autónoma de San Luis Potosí,
México

Comité Editorial

Dra. María Eugenia De la Rosa Leal
Directora editorial

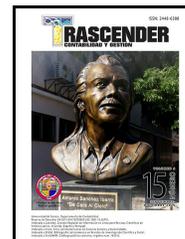
MFCG. Marisela Huerta Salomón

MFCG. José Enrique Haro Valdés

La revista TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN cuenta con la licencia Creative Commons.



Se permite a otros descargar las obras y compartirlas con otros siempre y cuando se de crédito al autor(es). No se permite cambiarla de forma alguna, ni usarla comercialmente.



Escultura del astrónomo Antonio Sánchez Ibarra.
Campus Universidad de Sonora,
unidad centro.

Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación.

Queda estrictamente prohibida la reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes de la publicación sin previa autorización de la Universidad de Sonora.

TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN. Vol. 5, Núm. 15. Septiembre - diciembre del 2020, es una publicación cuatrimestral editada por la Universidad de Sonora, a través del Departamento de Contabilidad. Luis Encinas y Rosales s/n, colonia Centro, Hermosillo, Sonora, México. C.P. 83000. Tel. (662) 2592211.

<https://trascender.unison.mx/index.php/trascender>

Editor Responsable, María Eugenia De la Rosa Leal. Reserva de Derechos al Uso Exclusivo 04-2015-041712070800-203. ISSN 24486388 otorgado por el Instituto Nacional de Derechos de Autor. Responsable de la última actualización de éste número: María Eugenia De la Rosa Leal. Fecha de la última actualización: 30 de septiembre del 2020.

Diseño, portada e interiores:

Arq. Esther M. Gracida D.

Imágenes:

Dirección de información y prensa Universidad de Sonora.

CONTENIDO

Reportes de Investigación

- Turismo Accesible en la isla de Gran Canaria: situación actual*** 2
Estefanía Castellano Montesdeoca
Universidad de Las Palmas de Gran
Canaria, España
- Estrategias de Cambio Planeado en una Empresa Comercial*** 27
Ramón Ruiz Chávez
Hortensia Hernández Vela
Universidad Juárez del Estado de Durango,
México
- El rediseño curricular y la transición de la educación tradicional a una educación dual*** 46
Carmen Guadalupe Zavala Sañudo
Marisela Huerta Salomón
Universidad de Sonora, México

Ensayos

- Empresas constructoras y responsabilidad social corporativa: ¿es posible?*** 66
Ana María Domínguez Díaz
Universidad de Las Palmas de Gran
Canaria, España

Reportes técnicos

- Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo*** 79
Jorge Edgardo Borjas García
Instituto Tecnológico de San Luis Potosí,
México

Normas de colaboración

98

Editorial

En este ejemplar, la revista TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN presenta artículos que recorren distintas actividades empíricas, teóricas y metodológicas que permiten comprender el enfoque administrativo y contable, desde un panorama que en ocasiones pasa desapercibido.

Se inicia con un artículo que revisa el estado del turismo en la isla de Gran Canaria, describiendo y analizando de forma detallada su contexto, estructura, características, accesibilidad y atractivos de la isla.

El siguiente artículo Estrategias de cambio planeado en una empresa comercial, aplicando un estudio empírico de investigación acción, establece un modelo de intervención suave para mejorar el funcionamiento de la empresa a partir del diagnóstico organizacional.

Con un punto de vista diferente el artículo Rediseño curricular y la transición de la educación tradicional, revisa la pertinencia de los modelos educativos de educación superior, correlacionando a los actores participantes del proceso enseñanza-aprendizaje: alumnos, instituciones y empresas como una estrategia formativa dual de construcción social.

El artículo Empresas constructoras y responsabilidad social corporativa, desarrolla una revisión de la literatura, cuestionando la posibilidad de empresas constructoras socialmente responsables desde el contexto de la comunidad europea, la administración y la transparencia.

El último artículo otorga fortaleza en la planeación de una investigación en las ciencias administrativas, puntualizando aspectos metodológicos de validez y confiabilidad de investigaciones cualitativas, describiendo los pasos y niveles del proceso, desde su diseño y análisis.

Cerramos este año, permeado por las consecuencias de la epidemia mundial de COVID-19, con el deseo de continuar adelante, creciendo y aportando a la ciencia abierta desde nuestra revista.

Dra. María Eugenia De la Rosa Leal

Directora editorial



Trascender, Contabilidad y Gestión. Vol. 5, Núm. 15 (septiembre - diciembre del 2020).
 Universidad de Sonora. Departamento de Contabilidad.
 ISSN: 2448-6388. Reserva de Derechos 04-2015-04172070800-203.



Turismo Accesible en la isla de Gran Canaria: situación actual

Accessible Tourism on the island of Gran Canaria: current situation

Estefanía Castellano Montesdeoca ¹

Recibido: 15 de marzo de 2020.

Aceptado: 20 de agosto de 2020.

DOI: <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i14.85>

JEL: L83. Turismo.

Resumen

Este trabajo analiza la situación actual del Turismo Accesible en una de las islas más visitadas del Archipiélago Canario, la isla de Gran Canaria. El análisis realizado de la oferta turística disponible concluye que en la actualidad no se puede ofrecer esta isla como un destino adecuado a este tipo de turistas, por lo que se proponen un conjunto de medidas de mejora que podrían convertirlo en un destino turístico accesible.

Palabras clave: Turismo accesible, deficiencias, mejora, Gran Canaria.

Abstract

The current situation of Accessible Tourism in one of the most visited islands of the Canary Islands, the island of Gran Canaria, is analyzed in this paper. The analysis carried out of the available tourist offer concludes that at present this island cannot be offered as a suitable destination for this type of tourists, so a set of improvement measures are proposed that could make it an accessible tourist destination.

Keywords: Accessible Tourism, deficiencies, improvement, Gran Canaria.

¹ Estefanía Castellano Montesdeoca. Grado en Turismo por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, España. Correo: mariaconcepcion.verona@ulpgc.es

Introducción

La integración en la sociedad de las personas con discapacidad sigue siendo hoy una tarea pendiente en muchos sectores, incluido el sector turístico. Adaptar el entorno para eliminar todas las barreras que se les presentan supone un elevado coste. Además, existe cierta falta de interés y también desconocimiento por parte de algunas empresas en relación a la accesibilidad.

En la isla de Gran Canaria y concretamente en la actividad turística, sucede exactamente lo mismo, a pesar de contar con numerosos recursos turísticos, tener una oferta variada y ser un destino muy solicitado por turistas nacionales y extranjeros, siguen existiendo barreras físicas para este colectivo. Señalar que la Comunidad Autónoma de Canarias se sitúa entre las tres Comunidades españolas que más turistas reciben al año, y dentro de ella Gran Canaria es una de las islas más visitadas.

El Turismo Accesible ha sido elegido para realizar este trabajo por dos razones. En primer lugar, porque es un tema que cada vez toma una mayor relevancia en el sector turístico; estos turistas vienen a descansar y pasarlo bien como cualquier otro, pero desgraciadamente aún existen deficiencias en la isla en cuanto a infraestructuras y servicios que hacen que se les presenten barreras donde el resto de personas no las ven. Por otro lado, se hace necesario conocer con mayor exactitud la situación en la actualidad de esta clase de turismo en Gran Canaria, poniendo de manifiesto las dificultades diarias a las que se enfrenta el turista accesible, y proponiendo propuestas de mejora para que sus vacaciones sean inolvidables y, también, muy importante, que vuelvan a elegir la isla como destino para las mismas.

Con este trabajo se pretende “abrir los ojos” a los agentes, empresas e instituciones turísticas para que

apoyen este tipo de turismo, que es igual de válido que cualquier otro, ya que sigue siendo una asignatura pendiente para muchos de ellos.

El presente trabajo consta de siete apartados. En el segundo apartado se comenta a grandes rasgos tanto el concepto de discapacidad y los tipos existentes, como la definición de accesibilidad. En el apartado tres, se describen los objetivos del trabajo, la muestra y metodología utilizada. En el apartado cuatro se hace referencia a los antecedentes del Turismo Accesible, a los beneficios y situación actual del mismo, así como al perfil que posee este turista. El apartado cinco recoge los resultados obtenidos. En el apartado seis se recogen una serie de propuestas de mejora, presentando el apartado siete las conclusiones finales del trabajo.

Discapacidad y accesibilidad

La discapacidad es un tema que, muchas veces, es desconocido o conocido solo en parte, especialmente en lo referente a los tipos que existen. En este apartado se recogen conceptos que precisan ser definidos para una mejor comprensión del Turismo Accesible. Estos son: la discapacidad y sus tipos, y el término accesibilidad.

Definición y clasificación de discapacidad

A lo largo de los años se han publicado distintas definiciones del término discapacidad, y han sido propuestas diferentes clasificaciones de los tipos que pueden ser considerados. Asimismo, la propia palabra es considerada por muchos “llena” de connotaciones negativas. De ahí, que en 2005 en el Foro de Vida Independiente se “acuñara” una nueva expresión para sustituirla, que es diversidad funcional, y así hablar de personas con diversidad funcional y no de personas con discapacidad. La misma va sumando adeptos con el transcurso de los años aunque aún existen detractores. En este estudio se ha optado por utilizar la palabra discapacidad, pues es la que más se usa en todas las

fuentes que se han consultado.

La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) la define como:

Un término genérico que abarca deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones a la participación. Se entiende por discapacidad la interacción entre las personas que padecen alguna enfermedad (por ejemplo, parálisis cerebral, síndrome de Down y depresión) y factores personales y ambientales (por ejemplo, actitudes negativas, transporte y edificios públicos inaccesibles y un apoyo social limitado) (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020a).

La discapacidad según la Organización Mundial de la Salud es “un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive” (OMS, 2020b).

Además, es preciso señalar que se debe entender por deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de la participación. Las primeras se refieren a “los problemas que afectan a una estructura o función corporal”, mientras que las limitaciones de la actividad son “las dificultades para ejecutar acciones o tareas”, siendo las restricciones de la participación “los problemas para participar en situaciones vitales” (OMS, 2020b).

En relación a España, para definir el término discapacidad se puede acudir al Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, que en su artículo 2 apartado a) se refiere a la misma como:

Una situación que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias previsiblemente permanentes y cualquier tipo de barreras que limiten o impidan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Las personas discapacitadas son un colectivo muy vulnerable, por lo que se ha hecho necesario, la promulgación de normativas que las protejan. En este sentido, se ha de hacer referencia al texto de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, los cuales se aprobaron en la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13-12-2006 entrando en vigor en 2008, siendo ambos textos tratados internacionales desde el punto de vista jurídico. El propósito de dicha Convención, tal como recoge su artículo 1, es “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente” (Naciones Unidas, 2006: 4).

Los países que han ratificado el texto de la Convención Internacional, España es uno de ellos, se comprometen a cumplir las obligaciones recogidas en su artículo 4. Entre ellas se pueden señalar, entre otras, las siguientes (Naciones Unidas, 2006: 6-7): a) adoptar las medidas que se precisen, incluso aquellas que sean de tipo legislativo, para eliminar la discriminación hacia las personas discapacitadas; b) proteger y promover los derechos humanos de las mismas; c) promover la formación de profesionales que trabajen con este grupo de personas; y, d) proporcionar información para este segmento de la población en relación, por ejemplo, a ayudas a la movilidad, a dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo.

Asimismo, el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, nombrado con anterioridad, en el artículo 1 señala lo siguiente:

Esta ley tiene por objeto:

a) Garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades y de trato, así como el ejercicio real y efectivo de derechos por parte de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones respecto del resto de ciudadanos y ciudadanas, a través de la promoción de la autonomía personal, de la accesibilidad universal, del acceso al empleo, de la inclusión en la comunidad y la vida independiente y de la erradicación de toda forma de discriminación, conforme a los artículos 9.2, 10, 14 y 49 de la Constitución Española y la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y los tratados y acuerdos internacionales ratificados por España.

b) Establecer el régimen de infracciones y sanciones que garantizan las condiciones básicas en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Al hacer referencia a una persona discapacitada se hace necesario aclarar qué se debe entender como tal. Al respecto, el artículo 1 del texto de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad recoge que:

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad,

en igualdad de condiciones con las demás (Naciones Unidas, 2006: 4).

En palabras prácticamente iguales es definida una persona con discapacidad en el artículo 4 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.

También se ha de mencionar que estas personas pueden sufrir discriminación no solo por la discapacidad que tienen sino además por otros motivos como la religión que profesan, la raza y/o el sexo al que pertenecen, entre otros (Naciones Unidas, 2006: 3). Lo que supone experimentar no solo una discriminación sino una doble discriminación, triple, o incluso más.

Al tratar el tema de la discapacidad no se puede obviar el tema del género, pues tal como señala el texto de la Convención Internacional, “las mujeres y las niñas con discapacidad suelen estar expuestas a un riesgo mayor, dentro y fuera del hogar, de violencia, lesiones o abuso, abandono, o trato negligente, malos tratos o explotación” (Naciones Unidas, 2006: 3).

En cuanto a los tipos de discapacidades que existen, se puede afirmar que son diversas y heterogéneas, pudiéndose identificar un número considerable de ellas, lo que dificulta la elaboración de una clasificación única. Además, la discapacidad puede ser de distinto grado (leve, moderada, grave...)¹, pudiéndose incluso verse afectada una persona por más de una.

Así, en función del tiempo durante el cual la persona se ve afectada por la discapacidad, se puede distinguir entre discapacidad temporal (afecta al individuo solo durante un periodo de tiempo), y permanente (le afecta a lo largo de toda la vida). En base a su origen, la discapacidad puede ser congénita, o bien, sobrevenida y causada por enfermedades crónicas o algún tipo de

¹ En España el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía, detalla esta información. Dicho Real Decreto pasó a denominarse Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, en 2009, en base a lo establecido en el artículo único, concretamente en el punto uno, del Real Decreto 1856/2009, de 4 de diciembre. En este Real Decreto de 2009 se indica que la Organización Mundial de la Salud tomó la decisión de no utilizar el término minusvalía por su connotación peyorativa, y sustituirlo por el de discapacidad.

accidente que haya sufrido la persona (Trinidad, 2018: 32).

También, puede hacerse la clasificación teniendo en cuenta la capacidad de la persona que se vea afectada, en tal caso la discapacidad puede ser mental, intelectual, sensorial y física.

La mental hace referencia a alteraciones o deficiencias en las funciones mentales. Por lo que el individuo presenta trastornos del comportamiento, del razonamiento y de la comprensión de la realidad, lo que le dificulta acciones como concentrarse, sentir, pensar o relacionarse con otras personas. A su vez, la intelectual se refiere a limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual como en la conducta adaptativa. La sensorial hace referencia a la pérdida total o parcial de uno de los sentidos, pero por lo general se utiliza para referirse a los sentidos de la vista, del habla y del oído. Así, la discapacidad sensorial visual es la carencia o deterioro de la función de ver, la del habla se refiere a no poder hablar o hacerlo con dificultad, mientras que la auditiva es el deterioro o pérdida de la audición.

La discapacidad física hace referencia a la presencia de una situación o estado que impide o dificulta moverse con libertad y de un modo plenamente funcional al sistema motriz. De ahí que también sea conocida como discapacidad motriz. Esta discapacidad afecta “al aparato locomotor e incide especialmente en las extremidades, aunque también puede aparecer como una deficiencia en la movilidad de la musculatura esquelética” (Observatorio de la Discapacidad Física, 2020). Las extremidades afectadas pueden ser las superiores, las inferiores o a ambas. La mayor parte de las discapacidades físicas (superior a un 80%) son sobrevenidas después de nacer, bien por condiciones

comunes o por accidentes (Observatorio de la Discapacidad Física, 2020).

Se pueden distinguir tres tipos de discapacidad física (Observatorio de la Discapacidad Física, 2020):

Orgánicas, aquellas que afectan a la cabeza, la columna vertebral y las extremidades inferiores y superiores; afectación de órganos y vísceras, a las que afectan a los aparatos respiratorio, cardiovascular, digestivo y urinario y a los sistemas metabólico e inmunológico; y déficits de las estructuras musculares relacionadas con el movimiento de las extremidades.

También, se ha de mencionar al hacer referencia a la discapacidad física las deficiencias vinculadas a la misma, las cuales se denominan según el número de extremidades y las partes del cuerpo que se vean afectadas, pudiéndose agrupar en cuatro bloques (Observatorio de la Discapacidad Física, 2020):

La monoplejía, que es la parálisis de una única extremidad; la paraplejía, que supone la parálisis en la mitad inferior del cuerpo; la tetraplejía, la pérdida de movilidad en todas las extremidades y, la hemiplejía, la parálisis de un lado del cuerpo.

Este trabajo se centra en las personas que padecen discapacidad física que les produce una reducción de la movilidad, como por ejemplo, aquellas que tienen que usar silla de ruedas, o bien, bastón, muleta/s o un andador como apoyo para caminar.

Definición de accesibilidad

El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, en su artículo 22 referido a la accesibilidad indica lo siguiente:

1. Las personas con discapacidad tienen derecho a vivir de forma independiente y a participar plenamente en todos los aspectos de la vida. Para ello, los poderes públicos adoptarán las medidas pertinentes para asegurar la accesibilidad universal, en igualdad de condiciones con las demás personas, en los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como los medios de comunicación social y en otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

2. En el ámbito del empleo, las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación a las que se refiere este capítulo serán de aplicación con carácter supletorio respecto a lo previsto en la legislación laboral.

En este mismo Real Decreto, concretamente en el artículo 2, punto k, se define qué se ha de entender por accesibilidad universal:

Accesibilidad universal: es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

A su vez, en este mismo artículo, en el punto l, se define el concepto de diseño universal o diseño para todas las personas:

Diseño universal o diseño para todas las personas: es la actividad por la que se conciben o proyectan desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, programas, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El «diseño universal o diseño para todas las personas» no excluirá los productos de apoyo para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando lo necesiten.

El diseño universal fue una idea que el arquitecto estadounidense Ron L. Mace, que se desplazaba en silla de ruedas, comenzó a desarrollar a finales de los años 80. Con este diseño se pretende conseguir una accesibilidad universal en la que no exista ninguna exclusión hacia las personas discapacitadas.

A pesar de lo recogido en la normativa legal, en la actualidad las personas que tienen alguna discapacidad siguen en su vida diaria encontrando barreras para acceder a los lugares que desean, ya sean edificios, espacios públicos, etc., tanto en las ciudades como fuera de ellas. Por tanto, su eliminación sigue siendo una tarea pendiente para las autoridades competentes en la materia.

Objetivos del estudio, muestra y metodología utilizada

Objetivos del estudio

Los objetivos de este estudio son tres, los cuales se presentan a continuación:

1º. Conocer la oferta actual de servicios turísticos existente en la isla de Gran Canaria para las

personas con discapacidad física la cual les produce una reducción de la movilidad.

2º. Identificar las barreras actuales a las que se enfrentan en su estancia por motivos turísticos en la isla de Gran Canaria las personas con discapacidad física la cual les conlleva una reducción de su movilidad.

3º. Indicar propuestas de mejora de los servicios turísticos en la isla de Gran Canaria para que sean accesibles a todas aquellas personas que debido a la discapacidad física que tienen ven reducida su movilidad.

Muestra y metodología utilizada

Para la realización de este trabajo se ha procedido a estudiar los principales servicios turísticos y algunos no turísticos como el transporte público (autobuses, taxis), que pueden afectar o están relacionados con el turista que visita la isla de Gran Canaria, analizándolos desde el punto de vista del turista con discapacidad física.

La información necesaria para el estudio se ha recopilado haciendo uso de distintas fuentes, principalmente, las páginas web oficiales de las empresas que ofertan los servicios analizados y llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos a estas empresas para completar la información disponible en su página web.

Además, también se ha llevado a cabo una observación in situ de los lugares o empresas que forman parte del estudio, siempre que por los medios anteriores no se hubiese conseguido la información que se precisaba.

Debido a la situación ocasionada por el COVID-19, no fue posible realizar entrevistas como sería recomendable en cualquier investigación de este tipo, ya que el sector turístico se encontraba paralizado durante la redacción del presente trabajo.

Por lo tanto, la investigación es de tipo exploratoria, teniendo por objetivo analizar la situación actual, identificar problemas y formular mejoras.

El Turismo Accesible

El término Turismo Accesible ha experimentado una gran evolución con el paso de los años lo que conlleva que en la actualidad no exista un consenso a nivel internacional en su definición (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2014: 18).

En sus inicios se refería a perseguir la eliminación de las barreras existentes que impiden o dificultan a las personas discapacitadas disfrutar de la oferta turística para conseguir así su participación, pero a partir de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de 2006 se hacen esfuerzos para lograr cambios en el enfoque de la discapacidad y se considera al entorno como el factor discapacitante (OMT, 2014: 18). Esto hace que evolucione el concepto de Turismo Accesible, que ya no se limita a la eliminación de barreras físicas sino que “tiene por finalidad lograr que los entornos turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona, discapacitada o no” (Fernández Alles, 2009: 215).

Esta evolución experimentada en el contenido al que hace referencia el concepto Turismo Accesible ha llevado a que en algunos países comience a utilizarse la expresión Turismo para Todos. En cambio, la OMT ha realizado una combinación de ambos y lo denomina Turismo Accesible para Todos (OMT, 2014: 19). En este trabajo se ha optado por utilizar el término Turismo Accesible por ser de los más usados en la literatura al respecto.

Antecedentes del Turismo Accesible

En el siglo XX se produjeron en la sociedad distintos

hechos que hicieron incrementar el grupo de personas con discapacidad, como por ejemplo el aumento de los años de vida, de los accidentes laborales y de tráfico y la aparición de enfermedades (como esclerosis y Alzheimer, entre otras) (Marcos Pérez y González Velasco, 2003: 16), y la tendencia al alza continúa.

Estas personas se enfrentaban a importantes obstáculos para su integración plena en la sociedad, no solo de tipo laboral sino también barreras de accesibilidad al entorno físico que les rodeaba (edificios, transportes...), al uso de zonas de ocio y disfrute para el tiempo libre (playas, gimnasios...), y también para poder disfrutar de la oferta turística existente.

Todas estas dificultades han hecho que, con el paso de los años, los afectados hayan ido demandando profundos cambios para conseguir su integración social plena, que les repercutirá en un mayor bienestar personal. A partir de estas demandas comienzan a surgir iniciativas y normativas encaminadas a implantar mejoras orientadas a conseguir la deseada igualdad entre la población, sin ningún tipo de exclusión.

El problema de la accesibilidad fue uno de los primeros en ser abordados. El Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas celebrado en 1963 sirvió para tomar conciencia de que el concepto de accesibilidad era una pieza clave para conseguir la integración de este colectivo en la sociedad (Marcos Pérez y González Velasco, 2003: 17). Después de este evento, se comienzan a tomar medidas para eliminar las barreras de accesibilidad a las que se enfrentan.

La declaración por parte de Naciones Unidas del año 1981 como el Año Internacional de los Minusválidos fue otro importante acontecimiento, ya que supuso un cambio significativo de actitud hacia las personas discapacitadas (Marcos Pérez y González Velasco, 2003: 17). Como consecuencia de ello, en 1982, se creó

el Programa de Acción Mundial hacia los Impedidos aprobado por la Asamblea General de Naciones Unidas, que tenía como objetivo fomentar medidas efectivas que favorecieran la participación completa de este segmento de la población (p. 18). Estas dos iniciativas desembocaron en que se aprobara en 1993 las Normas Uniformes sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas de (p. 18).

Posteriormente, otra iniciativa de relevancia fue la declaración del año 2003, Año Europeo de las Personas con Discapacidad, por parte de la Comisión Europea. Con ello se perseguía la consecución de determinados objetivos, entre los cuales se pueden citar: sensibilizar sobre el derecho estas personas a disfrutar de un forma completa y equitativamente de sus derechos, mejorar la comunicación sobre el tema de la discapacidad y promover una imagen positiva de este colectivo, así como sensibilizar sobre las muchas formas en que este grupo de individuos son discriminados (Comisión Europea, 2001: 16-17).

El texto de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, es otro documento a destacar, pues en su artículo 30 reconoce el derecho de este colectivo a disfrutar de las opciones de ocio y turismo en las mismas condiciones que las personas que no tienen una discapacidad.

El Reglamento aprobado en 2006 por la Unión Europea sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, supuso un apoyo muy importante para que estas personas pudiesen viajar y hacer turismo. Además, en su artículo 2, apartado a), este Reglamento define que por persona con discapacidad o persona con movilidad reducida (PMR) se debe entender:

Toda persona cuya movilidad para utilizar el transporte se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás pasajeros (Comisión Europea, 2006: 3).

Con el paso de los años se ha continuado en la senda de la toma de medidas que permitan una mejor calidad de vida e igualdad efectiva de derechos para las personas que tienen alguna discapacidad. En la actualidad es un tema en el que se sigue trabajando, y como prueba de ello se puede citar que el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) haya solicitado que el año 2021 sea designado Año Europeo de las Personas con Discapacidad, al coincidir con el décimo aniversario de la ratificación por la Unión Europea del texto de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

El sector turístico no ha sido ajeno a este movimiento y ha intentado que este colectivo pueda disfrutar también de la posibilidad de hacer turismo.

Así, el 27-9-1980, en Manila, y a través de la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, realizada por la OMT, se puede considerar que se produce por primera vez la asociación de las palabras turismo y accesibilidad, con lo cual se reconoce el derecho a disfrutar del turismo a todo individuo sin hacer ningún tipo de discriminación, pues la misma recoge en su texto lo siguiente (OMT, 1980: 2):

El derecho al uso del tiempo libre y especialmente el derecho de acceso a las

vacaciones y a la libertad de viaje y de turismo, consecuencia natural del derecho al trabajo, están reconocidos, por pertenecer al desarrollo de la misma personalidad humana, en la Declaración Universal de Derechos Humanos así como acogidos en la legislación de muchos Estados. Implica para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad. Tal esfuerzo debe concebirse en armonía con las prioridades, las instituciones y las tradiciones de cada país.

Las recomendaciones de esta Declaración se reflejaron posteriormente en el documento “Para un Turismo Accesible a los minusválidos en los años 90”, que recibió en 1991 la aprobación de la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo. Las cuales fueron revisadas en 2005 en el documento denominado “Hacia un Turismo accesible para todos”, el cual fue actualizado en el año 2013 por el texto “Recomendaciones de la OMT por un Turismo accesible para todos”. Estos documentos siempre han hecho hincapié en que la oferta turística existente sea totalmente accesible a las personas discapacitadas, indicando las medidas que se tenían que adoptar para conseguirlo.

También, es relevante la Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos de 2009 por la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo, la cual dedica el punto 4 a las personas con discapacidad haciendo hincapié en que se deben hacer todos los esfuerzos posibles para que este colectivo pueda disfrutar de las ofertas turísticas existentes, y facilitar sus desplazamientos contribuye a ello (OMT, 2009: 6).

Más recientemente, en 2016, la OMT dedicaba el Día Internacional del Turismo, que es el 27 de septiembre, al Turismo Accesible, bajo el lema “Turismo para todos: Promover la accesibilidad universal”. Un apoyo más de la OMT a la plena integración de este segmento de la población en las actividades turísticas.

Perfil del turista accesible

El turista accesible se puede considerar como una persona que debido a la discapacidad que padece en ese momento en que decide hacer turismo, la cual puede ser temporal o permanente, no tiene exactamente las mismas necesidades ni exigencias que un turista convencional sino más.

Las discapacidades, como anteriormente se ha comentado, son de distinta naturaleza, pero a pesar de ello se pueden señalar características comunes del turista accesible (Fernández Alles, 2009: 214; OMT, 2014: 39):

- Grandes deseos de viajar.
- Gran disponibilidad de tiempo libre, lo que conlleva que su abanico de meses al año para viajar sea más amplio.
- Existencia de una mayor cantidad de ayudas técnicas y económicas que les posibilitan viajar.
- Preferencia por realizar el viaje en la temporada baja no en la alta, para evitar conglomeraciones y para conseguir precios más bajos.
- Búsqueda de calidad y seguridad en los destinos turísticos que elige para viajar.
- Alta tendencia a volver a los destinos en los que ha podido disfrutar de experiencias turísticas libre de barreras.
- Una buena accesibilidad se convierte en un requisito fundamental. Con lo cual la elección del destino depende totalmente de que el mismo cubra todas sus necesidades.

Beneficios del Turismo Accesible

La existencia y desarrollo del Turismo Accesible favorece a las personas con discapacidad, pero también a la sociedad, al sector turístico y a la economía. Por ello, aunque pueda ser costoso en un principio hacer las adaptaciones necesarias, por ejemplo, en transportes o en alojamientos, es recomendable hacerlas por los beneficios que se conseguirán.

El hecho de que una persona discapacitada pueda viajar redundará en beneficios personales para ella, pues no está siendo víctima de discriminación. El viajar le puede ayudar a incrementar su salud, su autoestima, mejorar la percepción sobre los demás, y, en general, su calidad de vida.

La captación de este segmento potencial de turistas supone una fuente adicional de ingresos para el sector turístico, que además le podrían ayudar a sobrellevar uno de los problemas que presenta el sector como es que tiene temporadas altas y bajas. El impacto en los ingresos de esta situación se podría ver aliviado si se capta al turista con discapacidad (OMT, 2014: 54), pues este presenta una preferencia por viajar en las épocas de temporada baja, como ya se ha indicado.

Estos turistas, frecuentemente, al tener que moverse, por ejemplo, con silla de ruedas, prefieren viajar acompañados por un familiar o amigo para mayor seguridad. Con lo cual cada persona discapacitada atrae a otros clientes, por lo que son considerados como multivalentes (Fernández Alles, 2009: 215).

Un destino turístico que no excluye a ningún cliente, en este caso por la discapacidad que padece, mejorará su imagen ante la sociedad (Fernández Alles, 2009: 215). Lo cual puede suponerle una ventaja competitiva frente a otros destinos, e incluso le puede llevar a captar nuevos clientes que compartan los ideales de no discriminar a las personas de este segmento poblacional; y no solo clientes sino inversores (Kastenholz y Galán-

Ladero, 2009: 187). También, podría dar lugar a una mayor identificación con el destino y a “una afectividad y lealtad creciente” (Kastenholz y Galán-Ladero, 2009: 187).

Este tipo de turismo permite a las empresas “mostrar una imagen más humana, conseguir una reputación de empresa turística socialmente responsable, lo que puede constituir una importante ventaja competitiva” (Kastenholz y Galán-Ladero, 2009: 175), que permita su supervivencia e incluso su crecimiento.

Las empresas del sector turístico que apuestan por el Turismo Accesible puede que decidan incluir entre sus trabajadores a personas de este segmento de la población, ya sea por motivos vinculados a señalar públicamente que son “amistosos” con este colectivo, o por contar con personas que puedan comprender mucho mejor al turista accesible que pretenden captar, o bien, por ambos motivos. Lo que ayudará a disminuir el nivel de personas con discapacidad desempleadas, aumentando sus ingresos y nivel de autorrealización.

El fomento y desarrollo de este tipo de turismo puede llegar a crear nuevos destinos turísticos, con los beneficios que eso traería para la comunidad en la que se produzca, y no solo en términos económicos sino también en mejoras de accesibilidad.

Tal vez, incluso, daría lugar a la creación de nuevas empresas especializadas en Turismo Accesible y/o contribuiría a diversificar los segmentos de negocio en los que actúan las empresas turísticas ya existentes.

Todo lo anterior, otorgaría una mayor seguridad a las empresas y a los destinos turísticos y redundaría tanto en el mantenimiento de puestos de trabajo como en la creación de otros nuevos. Lo cual beneficiaría a la sociedad y la economía en general. Sin olvidar que la eliminación de la discriminación por discapacidad da

paso a una sociedad más justa y saludable.

Apuntar además que, una mejora en la accesibilidad a las zonas y actividades de ocio y turismo es beneficioso para cualquier persona, pues en algún momento de su vida un individuo puede tener una discapacidad, por ejemplo, de movilidad, y si las barreras a las que ha de enfrentarse en esa situación ya han sido eliminadas le resultará más fácil desenvolverse sin ayuda en el entorno que le rodea.

Situación actual del Turismo Accesible

El colectivo de individuos que tienen una discapacidad supone un elevado número a nivel mundial y las cifras se mueven al alza, tienen ganas de viajar y muchos disponen de recursos financieros para hacerlo, con lo cual son un segmento de turistas potenciales que elevarían los ingresos de la industria turística. Lo que da lugar a que el Turismo Accesible sea un segmento prometedor, siempre que el sector pueda y desee satisfacer las necesidades y exigencias de este tipo de turista, como por ejemplo las de accesibilidad.

Por tanto, para el desarrollo de este turismo se hace necesario eliminar las barreras que hacen que las personas discapacitadas decidan no viajar por todos los obstáculos a los que han de enfrentarse desde que comienzan a organizar el viaje, salen de su casa, pasando por los que encuentran hasta llegar al destino, en el propio destino y en su vuelta de nuevo a casa. Por lo que corresponde al sector estudiarlas para eliminarlas si desea captar como turistas a las personas que tienen alguna discapacidad.

Cuanto mayor sea la facilidad con la que una persona con discapacidad pueda realizar el viaje que desea llevar a cabo, mayor será la probabilidad de que siga viajando y convenza a otras personas de su colectivo también a hacerlo.

La OMT señala que para el éxito del Turismo Accesible una de las obligaciones prioritarias es “asegurar el acceso fácil y seguro a personas con discapacidad”, pero también apunta que estas personas además quieren, como cualquier otro turista, encontrar “un hotel adecuado, moverse con libertad y experimentar la vida de la ciudad, disfrutar de ir de compras, comer, ir a un concierto, visitar las atracciones o simplemente ser un turista” (OMT, 2014: 62). Aquellos destinos que sean capaces de cumplir estas demandas de forma satisfactoria se convertirán en destinos accesibles y serán elegidos por este colectivo.

En el sector turístico el trato que se le da al cliente es fundamental, por lo que las empresas turísticas deben formar a sus trabajadores para que no tengan una actitud discriminatoria hacia este grupo, la cual en muchas ocasiones es derivada de “la falta de conocimiento y la incertidumbre sobre la manera de atender las necesidades de estos clientes” (OMT, 2014: 63).

A fecha de enero de 2018, la OMS señalaba que más de mil millones de individuos, lo que supondría un 15% de la población del planeta, padecen alguna forma de discapacidad, y la cifra sigue aumentando, entre otros motivos, por el envejecimiento poblacional y el incremento de enfermedades crónicas (OMS, 2020a).

En la Unión Europea a fecha de 2018, el 25% de la población de dieciséis o más años tiene alguna limitación en sus actividades diarias debido a problemas de salud, lo que supone unos 107 millones de personas, siendo mayor en las mujeres (27,4%) que en los hombres (22,6%) (Jiménez Lara, 2019: 106-107). Los datos para España indican que el 20,7% de la población de más de 15 años tiene alguna limitación, siendo también mayor en las féminas que en los varones (23,4% frente a un 17,9%) (p. 107); tal y como muestran

los datos la situación española es mejor que el promedio de la Unión Europea.

En cuanto al grado de limitación o discapacidad, predomina la moderada frente a la severa tanto para la media de la Unión Europea (17,4% frente a un 7,6%), como para el caso español (16,3% frente a un 4,4%) (Jiménez Lara, 2019: 107).

La cifra de personas con discapacidad reconocida en España a 1 de enero de 2018 se situaba en 4.663.480, de las cuales presentan un grado de discapacidad igual o superior al 33% un total de 3.452.261 personas, de las cuales el 40,3% se concentran en el intervalo de discapacidad entre un 33% y un 44%, predominando la discapacidad física (Jiménez Lara, 2019: 132, 172). A la fecha señalada la Comunidad Autónoma de Canarias es la Comunidad española que presenta un menor número de casos de personas con discapacidad reconocida (40,98 casos por 1.000 habitantes), lo que supone un total de 87.198 personas, con un predominio de mujeres (44.533 mujeres) (pp. 170-171).

Estos datos evidencian que el Turismo Accesible es una oportunidad de negocio que el sector turístico no debe obviar. Además, los mayores niveles de accesibilidad que se requieren para desarrollar este tipo de turismo son beneficiosos para todos.

La Fundación Once publicó en 2017 un estudio sobre el Turismo Accesible en España en el que se obtenían conclusiones de gran interés que permitían conocer más al turista accesible. Los resultados presentados en este estudio indican que las personas con discapacidad viajan acompañadas, prefieren viajar dentro de España, realizando casi la mitad de ellas dos o tres viajes al año, prefiriendo alojarse en hoteles, viajan principalmente por motivos de vacaciones y ocio, eligiendo destinos de sol y playa seguidos de los de interés artístico-cultural,

utilizando para trasladarse al lugar de destino elegido el coche propio, seguido del avión¹ y del tren, usando en su mayoría Internet para reservar el viaje, siguiendo las recomendaciones y opiniones de otras personas (Fundación Once, 2017: 131). Tal como señala este Informe, los criterios más importantes para estos turistas a la hora de elegir un destino son: a) el trato y atención adecuados; b) la información que está disponible sobre la accesibilidad del destino y los recursos turísticos; y, c) la movilidad en el interior de las instalaciones y establecimientos (p. 45). Además, estos turistas gastaron un 28% más de media en su viaje que los que no tienen discapacidad (p. 65).

Este estudio también puso de manifiesto que 4 de cada 10 empresas y proveedores de la industria turística consideran que no existe una demanda efectiva por parte de las personas con discapacidad de los servicios que ellos ofertan, lo que les frena a realizar las adaptaciones de accesibilidad que estos turistas precisan, y a su vez los gestores de servicios turísticos no están totalmente convencidos de que este colectivo suponga un nicho de mercado potencial para sus negocios (Fundación Once, 2017: 117).

No obstante, este estudio demuestra que este conjunto de personas viaja con una frecuencia similar a las personas sin discapacidad, y que además el gasto medio que realizan es mayor (Fundación Once, 2017: 117). Estos dos datos se pueden considerar concluyentes para afirmar que este segmento poblacional “constituyen una demanda efectiva en el sector turístico por la frecuencia con la que viajan y el desembolso medio que realizan en cada viaje, siendo un nicho de mercado real, para las empresas y proveedoras de servicios turísticos en España” (p. 118).

A lo anterior se puede añadir las conclusiones obtenidas en el estudio realizado por la Fundación Adecco publicado en 2018, también referido al territorio español. El mismo, toma como muestra a un conjunto de personas con movilidad reducida y otras discapacidades, y afirma que no apostar por el Turismo Accesible es desaprovechar una oportunidad de negocio (Fundación Adecco, 2018: 2).

De hecho, se concluye en este estudio que el 56% de este colectivo deciden no irse de vacaciones por falta de accesibilidad en alguno de los puntos del ciclo de viaje, y que la apuesta por el Turismo Accesible nacional podría generar más de 100.000 nuevos empleos al año (Fundación Adecco, 2018: 1), con el efecto favorable para la economía del país.

En relación a Canarias, se ha de hacer referencia al trabajo realizado por Gil Cárdenes *et al.*, presentado en 2018 bajo el título de “Turismo Accesible, retos y desafíos del siglo XXI. Análisis de casos de éxitos en dos hoteles de Canarias”, en el VI Foro Internacional de Turismo Maspalomas Costa Canaria. Estos autores afirman que el Turismo Accesible es una oportunidad de negocio para Canarias y que constituye hoy día “un segmento de mercado por explotar” (Gil Cárdenes *et al.*, 2018: 346). Pero también indican que queda “mucho camino por recorrer para garantizar una accesibilidad e inclusión completa en el sector turístico”, por lo que se recomienda tanto a las administraciones públicas como a las empresas privadas del sector “realizar importantes esfuerzos para asegurar un turismo accesible e inclusivo” (p. 355).

Si se acota el territorio español a la isla de Gran Canaria y se tienen presente las conclusiones del estudio

¹ Los turistas que presentan movilidad reducida y utilizan silla de ruedas para desplazarse hacen uso del avión con la misma frecuencia que el resto de usuarios, aunque sea considerado como el medio de transporte que “peor les trata” (Fundación Once, 2017: 132).

realizado por la Fundación Once, citado anteriormente, se puede afirmar que la isla podría ser un destino turístico para el turista accesible siempre que la oferta turística esté dispuesta a cumplir con sus necesidades y exigencias de accesibilidad, ya que ofrece un producto de turismo de sol y playa (que es el preferido por este turista), y la forma más habitual de acceder a ella es a través del avión, el cual es uno de los tres medios de transporte más utilizado por estas personas, incluso por las que padecen discapacidad física.

En relación al transporte aéreo y las personas con movilidad reducida, los aeropuertos canarios han atendido en 2019 a 342.664 personas, situándose el aeropuerto de Gran Canaria en segundo lugar con 92.008 personas (el 1º puesto corresponde al aeropuerto de Tenerife Sur con 114.268 personas atendidas), siendo valorado el servicio por los pasajeros con un 4,9 sobre 5 (Europa Press, 2020). Las cifras son superiores a las de 2016, en la que se atendieron en el conjunto de aeropuertos canarios a 268.885 personas, quedando también en segundo lugar el aeropuerto de Gran Canaria con 71.735 personas asistidas (EFE, 2017).

Esta información es de gran importancia para todas aquellas personas con discapacidad que piensen viajar a las Islas Canarias utilizando el transporte aéreo. Puntualizar a este respecto que Aena ofrece desde 2008 en toda su red de aeropuertos con vuelos comerciales de forma gratuita el Servicio de Atención a Personas con Movilidad Reducida, también denominado “Sin Barreras”.

En el año 2020 la aparición del COVID-19 ha supuesto para el turismo un gran perjuicio. La OMT señala que el turismo internacional se ha contraído en el primer trimestre del 2020 un 22%, y podría caer entre un 60% o un 80% en el conjunto del año en comparación con las cifras de 2019, poniendo en peligro millones de puestos de trabajo, ya que es uno de los sectores

económicos que más mano de obra emplea (OMT, 2020a).

El Turismo Accesible es uno de los más perjudicados ya que se trata de personas que pertenecen a los grupos vulnerables, por lo que en el año 2020, las cifras de este tipo de turismo se verán muy disminuidas. No por ello, se deben de paralizar los proyectos presentes y futuros para llegar a una accesibilidad universal. Se ha de seguir trabajando en eliminar las barreras existentes en los destinos para un mejor futuro del sector turístico, pues tal y como señala la OMT (2020b), las personas discapacitadas representan “una gran oportunidad de mercado, especialmente fuera de temporada alta. Los destinos deberían aprovechar este potencial y convertir la accesibilidad en una realidad”. Además, este grupo de individuos pueden contribuir a la recuperación del turismo, por lo que debe alentarse el Turismo para Todos más que nunca (OMT, 2020b).

Resultados obtenidos

A continuación, se comentan los principales servicios disponibles de la oferta turística en la isla de Gran Canaria, comentándose al mismo tiempo las barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidad física al intentar disfrutar de la misma. Ello permitirá conocer la situación actual de este tipo de turismo en la isla.

Alojamientos

Numerosos alojamientos se promocionan como accesibles, pero muchos no lo son (Fundación Once, 2017: 78), de ahí que uno de los problemas principales que exponen los turistas con discapacidad física es la dificultad de encontrar información clara y fiable en Internet sobre alojamientos accesibles (p. 71). En algunos de estos establecimientos que se definen como accesibles solo lo son el hall y la cafetería, pero no tienen habitaciones adaptadas (p. 71), o bien, el número de estas habitaciones es mínimo, con lo cual estas

personas se terminan alojando en habitaciones convencionales.

Para que un alojamiento pueda ser considerado accesible no basta con disponer de rampas o un baño adaptado, hay que tener en cuenta también otros aspectos para cubrir todas las necesidades de las personas con discapacidad, como por ejemplo tener una recepción accesible para poder atender a estas personas y que la habitación en su conjunto esté adaptada y no solo lo esté el cuarto de baño, lo cual supone, entre otros aspectos, que el espacio de la misma sea lo suficientemente amplio para que la persona con discapacidad se pueda mover por ella sin dificultad. Por tanto, se puede decir que un alojamiento es realmente accesible cuando a todo el establecimiento puede acceder la persona discapacitada sin barreras que se lo impidan.

El Informe denominado Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España publicado por la Fundación Once en 2017, señala que el 66% de los turistas con necesidades eligen para hospedarse un hotel, el 24% un alojamiento privado o de algún conocido, el 17% apartamentos turísticos o alojamientos particulares de alquiler y como última opción, un alojamiento rural (12%) (Fundación Once, 2017: 64).

Los hoteles están mucho mejor adaptados para estas personas que otros tipos de alojamiento, pero la mayoría de los hoteles que están bien equipados para estas personas son los de alta catalogación y calidad, lo que implica mayor coste del viaje (Fundación Once, 2017: 78).

La isla de Gran Canaria no es una excepción, ocurre lo comentado anteriormente en muchos de sus alojamientos turísticos. Aunque, poco a poco van adaptándose las instalaciones con el fin de eliminar las

barreras de accesibilidad existente, pero es un trabajo costoso, laborioso y, a veces, desconocido para muchos de los empresarios canarios del sector.

A través de Internet las personas discapacitadas que quieran alojarse en alojamientos turísticos adaptados para ellos en Gran Canaria pueden encontrar información. Ejemplos de estas páginas webs en las que se pueden realizar búsquedas de alojamientos adaptados son:

a) Omnirooms, se centra exclusivamente en las reservas de habitaciones adaptadas para el Turismo Accesible. Consultando esta página se puede reservar alojamiento en un número significativo de hoteles de distintas categorías (de una estrella o más) y en diferentes puntos de la isla de Gran Canaria.

b) Laterooms, en la cual aparece un apartado para filtrar la búsqueda en los servicios que se ajustan a las necesidades propias de este colectivo.

c) casarurales.net, que al igual que Laterooms presenta un filtro para buscar casas aptas para personas discapacitadas.

Actividades al aire libre

Los turistas que escogen Gran Canaria para pasar sus vacaciones, desean disfrutar de todo lo que la isla ofrece, como sus playas, senderos y rincones únicos. Por ello, es necesario que exista diversidad de actividades a realizar y total accesibilidad para poderlas disfrutar, lo que se puede conseguir creando entornos accesibles.

Las numerosas playas con las que cuenta la isla son de los lugares más visitados por los turistas durante su estancia. Por esa razón, muchos municipios han ido adaptándolas para que todas las personas puedan acceder a ellas sin que se les presenten ninguna barrera con respecto a la accesibilidad.

La mayoría de estas playas han sido premiadas en 2020 con la Bandera Azul, galardón internacional que avala la calidad de la arena y sus aguas, gestión ambiental, seguridad y los servicios de la playa. En estas playas se ofrecen servicios como: duchas, baños y balnearios adaptados, mangueras limpia ruedas, sillas y muletas anfibas para el baño, zonas de sombra, rampas de acceso, pasarelas de madera y plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida. Sin embargo, se pueden apreciar algunas limitaciones como horarios acotados de vigilancia y socorrismo (en algunos casos, hasta las 16:00 h. o 17:00 h.), y además, no siempre las instalaciones se encuentran disponibles o en un estado adecuado. Esto puede provocar que este grupo de personas no se sientan cómodos ni seguros durante su día de playa.

El disfrute del mar a través de la navegación es otra de las actividades que se pueden realizar en la isla. En este sentido, algunas empresas ofrecen servicios mediante la navegación en catamarán para cualquier persona, independientemente de que presenten algún tipo de discapacidad física, permitiendo acceder con sillas de ruedas a la cubierta delantera y trasera, los aseos y al área del salón.

Otras actividades en el mar como el surf o el submarinismo también pueden hacerlas en la isla las personas con discapacidad, pues existen empresas que les ofrecen la posibilidad de realizar cursos de iniciación al buceo y al surf adaptado para ellas, así como cursos de iniciación a la vela.

Por otro lado, con el apoyo del Cabildo de Gran Canaria, en 2010 se creó el proyecto Gran Canaria Accesible, formado por asociaciones y organizaciones que trabajan con personas discapacitadas. El Cabildo de Gran Canaria, por medio del proyecto Gran Canaria Accesible y de su Instituto de Atención Social y Sociosanitaria, ha celebrado, para los apasionados del

mar, jornadas de concienciación bajo el lema “Unidos por una Gran Canaria Accesible”, a favor de la inclusión social y la accesibilidad, en la que se han realizado actividades como piragüismo adaptado, vela adaptada, surf terapéutico y vóley playa, entre otras.

Transportes

El uso de los medios de transporte es una de las principales barreras a las que se enfrentan este grupo de personas. Actualmente, estos servicios han mejorado mucho, pero no son totalmente accesibles.

En cuanto al servicio de transporte público de la isla, comentar que sus autobuses están plenamente adaptados para las personas con movilidad reducida. En el caso del servicio de taxis, también hay disponibles coches aptos para personas con discapacidad física.

Por todo lo anterior, se aprecia que las empresas y asociaciones de transporte público en Gran Canaria están comprometidas con la accesibilidad de todos los ciudadanos y los turistas que visitan la isla, por lo que no se identifican grandes barreras. Quizás, la carencia más significativa que se aprecia es la falta de plazas reservadas para estas personas en los medios de transportes.

La isla se puede visitar también utilizando un coche de alquiler, dado lo aceptable de su red de carreteras, pero gran parte de las empresas dedicadas al alquiler de coches no disponen de vehículos adaptados para este colectivo.

Tras investigar en las páginas webs de las principales empresas de rent a car que operan en la isla y, posteriormente, contactar telefónicamente con ellas, tan solo una compañía dispone de coches adaptados con sillas y elevadores incluidos. Aspecto que se puede convertir en un inconveniente para muchos visitantes al elegir Gran Canaria como destino turístico, puesto que limitaría su desplazamiento y su comodidad a la hora de

visitar la isla. Algunas de las empresas del sector afirman que a pesar de que muchas personas con discapacidad utilizan a lo largo del año los servicios que ofrecen, no tienen coches adaptados porque les resulta muy costoso, y han optado por ofrecer a estos clientes maleteros adecuados para guardar la silla de ruedas.

En cuanto a la empresa que ofrece tours por la capital de la isla, para descubrir desde un bus turístico los lugares más emblemáticos, en su página web explica que la mayoría de sus autobuses son accesibles para sillas de ruedas, pero solo hay espacio para una. Por lo que si ya hubiera un usuario con silla de ruedas, desafortunadamente se debería esperar al próximo bus.

El recorrido de la capital de la isla en bicicleta es otra actividad muy recomendable para conocer la ciudad. La empresa responsable del alquiler de las bicicletas públicas en la capital de la isla, de las 397 bicicletas que posee, únicamente dos están adaptadas para ser usadas por personas con discapacidad, número reducido si se quiere ir por la senda de tener una ciudad accesible en bicicleta para todos los turistas.

Oferta lúdico-cultural

Otro de los atractivos turísticos que presenta Gran Canaria es la amplia oferta de actividades culturales que ofrece como son los museos arqueológicos y etnográficos, de ciencia y tecnología, de artesanía, de arte, además del arte arquitectónico, festivales de cine, música y danza, etc. A continuación, se comentan algunas de las más relevantes.

El Auditorio Alfredo Kraus dispone de espacios reservados para las personas con discapacidad física cuya reserva se ha de hacer con 48 horas de antelación y no por taquilla en el momento del espectáculo. Además de poseer una rampa de acceso desde la calle a la entrada principal. En el Auditorio se celebran a lo largo

del año distintos festivales como el Festival Internacional de Cine de Las Palmas de Gran Canaria y el Festival de Música de Canarias, además de conciertos y otros actos.

En cuanto al Teatro Pérez Galdós, ha ido progresivamente incorporando espacios y medidas para el acceso de personas con discapacidades físicas. Así, la entrada es sin desniveles, en la planta -1 se encuentra la entrada accesible y hay ascensor para poder subir a los anfiteatros y palcos que se encuentran en la planta 1 y 2. Pero otros servicios que ofrece como la cafetería, la terraza y los miradores superiores no se encuentran adaptados para estas personas, ya que es necesario subir por escaleras.

El Museo Elder de la Ciencia y la Tecnología ofrece numerosas salas y actividades relacionadas con la ciencia y la tecnología, tal como indica su nombre. En cuanto a la accesibilidad, se accede a él sin desniveles y por una amplia puerta, dispone de ascensor, con botones a la altura adecuada, para llegar a todas las plantas y un aseo adaptado, por lo que se puede visitar su interior sin ningún tipo de barreras.

En el centro histórico de Vegueta, situado en la capital de la isla, está ubicada la Casa de Colón. En ella se puede apreciar la arquitectura tradicional canaria y la historia de Canarias y sus relaciones con América. La misma puede ser visitada por este colectivo excepto la Cripta que se encuentra en el sótano, pues dispone de entrada con rampa, ascensores y aseos accesibles, siendo la entrada gratuita para individuos que tengan una discapacidad.

El Museo Canario, también en el barrio de Vegueta, destaca por las colecciones de recipientes cerámicos, las figuras de terracota (como el Ídolo de Tara) y las pintaderas, de las cuales hay más de 200 piezas que proceden de numerosos municipios de la isla. Además,

posee también una amplia colección de restos antropológicos. En su interior, además, se encuentra una biblioteca abierta al público y un salón de actos que se puede alquilar. Pero, lamentablemente, no se puede acceder a este museo si se presenta discapacidad física, puesto que no disponen de ascensor ni rampas, solo se puede entrar y visitar mediante escaleras.

El Centro Atlántico de Arte Moderno (CAAM), es un museo dedicado a exposiciones y actividades de arte moderno, el cual se encuentra en la zona de Vegueta. A pesar de ser un edificio del siglo XVIII y constar de 3 plantas, han ido adaptándolo y a día de hoy, puede ser visitado por personas con discapacidades físicas. Dispone de ascensor y una rampa movible en la entrada del centro que se coloca cuando es necesaria para que el visitante pueda acceder.

El Museo y Parque Arqueológico Cueva Pintada se encuentra en el centro histórico del municipio de Gáldar y acoge uno de los yacimientos más singulares de Gran Canaria, en el que se expone la vida de los primeros pobladores de la isla. Está preparado para poder ser visitado por todo tipo de público, pues el recorrido por su interior se realiza a través de pasarelas y ascensores, las puertas de acceso son sin desniveles y de grandes dimensiones y cuenta con aseos adaptados, siendo sin coste la entrada para las personas discapacitadas.

En la zona sur de la isla, concretamente en Meloneras, se encuentra el recinto ExpoMeloneras, en el que se celebran congresos, conciertos, desfiles de moda, etc. Dispone de varias salas de diferentes aforos, todas ellas accesibles y con sitios reservados para personas con discapacidad física.

También en el sur de Gran Canaria, en Fataga, se sitúa un museo al aire libre llamado Mundo Aborigen dedicado a la historia y a la cultura de las Islas Canarias. En él se puede apreciar un pueblo típico guanche y

conocer cómo era la vida de los aborígenes. Este museo no está adaptado para los visitantes con discapacidad física, ya que el terreno es abrupto y pedregoso. Además de presentar escalones en algunos rincones del mismo.

De lo comentado se deduce que la mayoría de auditorios, teatros y museos de Gran Canaria se encuentran adaptados para que sean visitados por todas las personas sin tener en cuenta su capacidad física pero, en otros casos, solo se puede visitar una parte o al ser un edificio antiguo tiene limitaciones para convertirse en accesible.

Parques temáticos, centros comerciales y de ocio, tiendas, comercios y restaurantes

En Gran Canaria hay varios parques temáticos y centros comerciales y de ocio repartidos por distintos puntos de su geografía, los cuales suelen contar también con restaurantes.

Entre las edificaciones más antiguas y las más recientes se aprecian diferencias en lo relativo a la accesibilidad. En 1995 se aprobó la Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación. Tras esta normativa, los centros comerciales y de ocio de nueva construcción deben presentar instalaciones adecuadas para que puedan acceder a ellos todas las personas, sin distinción de sus capacidades físicas. Actualmente, todos los nuevos centros comerciales y de ocio poseen rampas mecánicas, ascensores, aseos adaptados y aparcamientos reservados para personas con movilidad reducida. Los que fueron construidos con anterioridad a esta ley han realizado las adaptaciones necesarias para que pueda acceder cualquier persona y no perder clientes potenciales por barreras de accesibilidad.

En la zona sur de la isla se encuentra el parque de atracciones Holiday World Maspalomas, el cual es visitado a diario por muchos residentes y turistas, puesto

que tiene una amplia oferta de servicios para todas las edades. Dentro de él se encuentra una bolera, un gimnasio, un salón recreativo con salas de karaoke, un parque de atracciones y un mercado gastronómico con un agradable ambiente durante todo el día. El acceso y su interior es accesible para personas con discapacidades físicas, también dispone de ascensores y rampas para poder subir a las plantas superiores y baños adaptados. Ciertamente, que el parque de atracciones tiene acceso adaptado y es posible recorrer su espacio interior sin barreras, pero en su contra hay que señalar que las personas con discapacidad no pueden subir a las atracciones.

El parque temático Sioux City, también situado en el sur de Gran Canaria, transporta al visitante al Oeste Americano ya que está ambientado en el mundo de vaqueros e indios. En su visita se disfruta de distintos espectáculos y se puede recorrer todo el parque y entrar en todas las instalaciones. Pero no se encuentra adaptado para visitantes con discapacidad física, puesto que disponen de aceras altas y escalones para acceder a los establecimientos propios del recinto, como restauración, museos o tiendas de souvenirs.

El Aquarium Poema del Mar es un parque temático de la Biodiversidad marina del planeta. Este acuario moderno está situado en el puerto de Las Palmas de Gran Canaria y abrió sus puertas en el año 2018. Se encuentra totalmente adaptado para usuarios con alguna discapacidad física que necesiten bastones, muletas, andadores o se desplacen con silla de ruedas. Todo el recorrido de la visita se realiza a través de rampas y pasillos sin desniveles. Además, dispone de ascensores y aseos adaptados. Incluso la zona de cafetería y el salón donde se realizan numerosos eventos no presentan desniveles.

En relación a los centros comerciales, uno de los más

recientes es el centro comercial y de ocio Mogan Mall; es el más grande del sur de Gran Canaria y está situado en Puerto Rico. Abrió sus puertas al público a finales de 2019. Tiene una amplia oferta comercial, con tiendas, restauración y ocio. Tanto el acceso como sus instalaciones se encuentran totalmente accesibles, además de aseos adaptados para personas en silla de ruedas, con muletas, bastones o andadores.

El Informe de la Fundación Once publicado en 2017 señalaba en relación a los restaurantes, que las principales barreras que se encuentran las personas con discapacidades físicas son el acceso al mismo y el uso de sus instalaciones, incluso algunos restaurantes que se declaran accesibles luego tienen algunas barreras de accesibilidad (Fundación Once, 2017: 246). Lo mismo se puede decir de las tiendas y comercios (p. 246).

Esta situación se puede observar también en la isla de Gran Canaria. Muchos restaurantes, por ejemplo, tienen los aseos en pisos bajos o en pisos altos, y/o son de pequeñas dimensiones.

En ocasiones se afirma que los comercios y restaurantes pertenecientes a grandes empresas o a cadenas están mucho mejor preparados en temas de accesibilidad (Fundación Once, 2017: 80). En este sentido, el Hard Rock Café Gran Canaria que se encuentra en el sur de la isla apoyaría esta afirmación. Este establecimiento de reciente apertura, cuenta con tres plantas sin desniveles, ascensor para acceder a ellas y aseos adaptados.

Agencias de viajes

Las agencias de viajes que existen en la isla de Gran Canaria no se dedican en exclusiva a organizar viajes para personas con discapacidad, pero si contactan con ellas para realizar un viaje intentan organizárselo lo más adaptado posible a las necesidades especiales que tienen.

Rutas turísticas

En Gran Canaria es frecuente que los turistas realicen excursiones a distintos municipios de la isla para conocer mejor su paisaje, su gastronomía y, en general, para tener un mayor conocimiento de todo lo que ofrece Gran Canaria.

En las ciudades y pueblos de la isla las personas con discapacidad se pueden encontrar barreras al desplazarse, como por ejemplo aceras altas, escaso número de plazas de aparcamiento reservadas para ellas, entre otras. La plena accesibilidad para todos es un camino en el que todavía hay mucho por hacer en la isla.

En Gran Canaria existen empresas que organizan rutas turísticas por la isla especialmente para miembros de este colectivo. Algunas de estas empresas, utilizan las sillas Joëlette, diseñadas para el desplazamiento de personas con discapacidad física y movidas por dos o tres personas que actúan de pilotos. Estas sillas han permitido que estas personas hayan podido participar en importantes pruebas deportivas que se realizan en la isla como la Transgrancanaria y la Gran Canaria Accesible.

Oficinas de información turística

A lo largo de la isla se encuentran numerosos puntos de información turística al ser Gran Canaria una de las islas más visitadas del archipiélago canario.

Estas oficinas en cuanto a accesibilidad son muy diferentes unas de otras, pues algunas cuentan con rampas para acceder y otras presentan un pequeño desnivel desde la calle. La persona discapacitada puede encontrar en algunas el mostrador de atención al público a una altura elevada para ella, o bien, lo está la estantería en la que se han colocado los folletos turísticos.

Propuestas de mejora

Tras realizar el análisis de los principales servicios turísticos que actualmente se ofertan en Gran Canaria, se

procede en este apartado a señalar las posibles acciones de mejora para eliminar las barreras que aún persisten en la isla para el turista accesible.

Primeramente, se deberían eliminar todas las barreras físicas que se encuentran en la vía pública, y que limitan la libertad de movimiento. Algunas de las acciones que se deberían de realizar, de acuerdo a la Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación, son:

- Evitar los obstáculos que impidan la óptima circulación, como puede ser el mobiliario urbano, las aceras elevadas o estrechas, los adoquines irregulares y suelos arenosos o abruptos, ya que dificultan la movilidad de las sillas de ruedas, andadores y supone un riesgo de desestabilidad para usuarios con bastones o muletas.
- Insertar rampas o pasarelas con un grado de inclinación adecuado en zonas con desniveles, como son los senderos, miradores, zonas de picnic, etc.

También, se deben desarrollar normativas nuevas que vayan destinadas a la supresión de las barreras físicas, pues la que se encuentra vigente es de 1995. Con lo cual se aprecia la falta de involucración con este colectivo.

En relación a espacios públicos o privados, como son alojamientos, zonas de restauración, centros comerciales, museos, zonas de ocio, etc., las posibles mejoras a realizar, teniendo en cuenta aspectos de la mencionada ley y las deficiencias encontradas en algunos de los establecimientos de la isla de Gran Canaria, serían las siguientes:

- o Las puertas de acceso deben disponer de unas dimensiones normalizadas y no presentar desniveles, evitar que sean puertas giratorias, ya que no disponen de mucho espacio, además de no ser seguras para personas con discapacidad física.

- Los pasillos no deben presentar desniveles, estos tienen que tener suficiente espacio de circulación, por ejemplo, entre mesas o butacas.
- La presencia de ascensores es obligatoria si se trata de un establecimiento de varias plantas, los cuales deben también tener unas dimensiones que permitan el acceso y el movimiento de una silla de ruedas.
- Los mostradores de información y atención al público, tienen que disponer de dos alturas (0,70 m. y 0,90 m.).
- Deben disponer de aseos adaptados con espacios adecuados y barras de apoyo.
- Se deben sustituir las escaleras mecánicas por rampas mecánicas, ya que se adaptan mejor a la movilidad de este colectivo.
- Deben estar adaptados todos los espacios en su totalidad y que no exista ninguna sala ni zonas como cafeterías, miradores, etc., que no puedan ser visitados por este grupo de personas.
- Debe haber zonas reservadas de aparcamiento para usuarios con discapacidad.

En concreto, las habitaciones de los alojamientos, deben presentar acomodaciones específicas para cubrir todas las necesidades de los huéspedes con discapacidad física, como son:

- La altura de los muebles de la cocina, lavamanos y estantes no deben sobrepasar 1,40 m.
- Si hay dos o más camas, estas deben estar separadas con una distancia de 120 cm. y cada una debe tener una altura de 0,50 m.
- Asimismo, las habitaciones deben ubicarse cerca de ascensores o en las plantas bajas.

En las playas, aunque ya se está haciendo una buena labor en cuanto a accesibilidad se refiere, aún existen playas que no son del todo accesibles. Sus respectivos ayuntamientos deberían de tomar conciencia de la importancia que tiene adaptarlas para personas con discapacidad, pues así se ampliaría el número de playas de la isla a las que pueden acceder, y se estaría mejorando en la senda de la accesibilidad.

Asimismo, las playas que ya disponen de estos servicios deberían de ampliar los horarios de socorrismo y vigilancia, que suelen estar limitados; lo ideal sería que fuera hasta las 19:00 h. o 20:00 h. (en especial en verano). Además, es necesario disponer de un equipo de mantenimiento de las instalaciones, que diariamente vele por su buen cuidado y funcionamiento.

Dado la posibilidad de disfrutar del mar al estar ubicados en una isla, se debería ampliar la oferta adaptada a este colectivo, para que puedan realizar actividades en el mar, tales como vela, surf, submarinismo, excursiones acuáticas, etc. Actualmente, algunas empresas ofrecen estos servicios pero son un número reducido.

Por otro lado, en lo referente a los parques acuáticos y/o de atracciones que se encuentran en la isla, deberían de incluir una zona de ocio para personas con limitaciones físicas, donde puedan disfrutar y divertirse dentro de sus posibilidades. Los parques temáticos también deberían tener en cuenta a este colectivo y hacerlos accesibles para estas personas.

Las empresas de rent a car, deberían de incorporar a su flota coches adaptados, con disposición de sillas y elevadores. Actualmente, la mayoría de las empresas solo ofrecen coches con grandes maleteros donde caben las sillas plegables.

Otro de los inconvenientes, ya mencionado, que se aprecia en la isla está vinculado al servicio de bicicletas

públicas, pues el número de las que están adaptadas es mínimo, por lo que sería recomendable aumentar dicha cantidad. Podría ser una nueva oportunidad de negocio para empresas que se dedican al alquiler de bicicletas, ya que podrían incorporar bicicletas adaptadas y aumentar así el número de clientes.

En lo referente a rutas turísticas, se debe hacer más hincapié en ofertar más rutas adaptadas a este segmento de la población, con profesionales haciendo uso de sillas Joëlette u otros medios similares. Actualmente, muchas empresas de la isla no disponen de dicha oferta, y las que las ofrecen suelen ser con poca frecuencia a lo largo del mes, con lo cual se debería ampliar el número de veces no al mes sino a la semana que se realizan estas rutas.

En cuanto a las agencias de viajes, deben de ofertar paquetes turísticos para personas discapacitadas, y así darles más facilidades a la hora de organizar un viaje. Asimismo, todos los puntos de información turística deberían ser accesibles a estas personas, no solo el acceso de la calle al interior de la oficina sino la propia oficina en sí.

Independientemente de la categoría que tengan los alojamientos, ya sean hoteles, apartamentos, viviendas vacacionales u otros, empresarios y directivos deberían tomar consciencia y mejorar sus instalaciones, y también ampliar el número de habitaciones adaptadas de las que disponen, que suele ser un número realmente reducido. Así, se les daría la posibilidad a los turistas accesibles de elegir, dependiendo de sus preferencias o deseos y según su situación económica.

Además, como el turismo es una actividad en la que los empleados están en contacto directo y continuo con el cliente, se hace necesario que las empresas contraten a personal cualificado, o bien, proporcionen formación e información al personal del que ya disponen, para que actúe con naturalidad y respeto con estos turistas; saber

cómo atenderles para que no se sientan incómodos, brindarles una atención como a cualquier otra persona.

Asimismo, sería muy recomendable para aquellas empresas que tengan la intención de prestar y/o mejorar los servicios ofertados a este colectivo, cuenten con una persona discapacitada como trabajador o como asesor, pues es la que mejor conoce la situación.

Actualmente, la oferta de servicios turísticos adaptados para las personas con discapacidad en la isla de Gran Canaria no es amplia, como se ha podido comprobar en este trabajo, esto hace que a veces se sientan excluidos durante sus vacaciones porque hay actividades que no pueden realizar. Por ello, se propone, de forma general, adaptar, en la medida de lo posible, la oferta disponible para el turista sin discapacidad al turista que tiene una discapacidad. Aunque ello pueda ser costoso a corto plazo, a largo plazo puede ser rentable al atraer a un nuevo segmento de clientes.

Asimismo, sería conveniente que se celebrasen campañas de sensibilización hacia este colectivo dirigidas a todas las personas en general y en especial a los agentes involucrados en el sector turístico, con el fin de tomar conciencia de que el Turismo Accesible es una oportunidad de negocio que puede ser lucrativa. Lo cual, previsiblemente, diese lugar a que los servicios que conforman la oferta turística aumentaran su índice de accesibilidad, lo cual beneficiaría a todos. Igualmente, sería necesario que no hubiera publicidad ni información engañosa acerca del nivel verdadero de accesibilidad que tiene el servicio turístico que se ofrece a una persona con discapacidad.

Conclusiones

La isla de Gran Canaria es considerada uno de los destinos turísticos españoles más importantes. El buen clima durante todo el año, hace que la visiten turistas de todo el mundo, con o sin discapacidad. Por tanto, la

oferta turística se debe adaptar a las necesidades e intereses de los visitantes.

El ocio se considera un derecho fundamental y universal que mejora la calidad de vida de la población con y sin discapacidad. Por eso, no se puede restringir su disfrute a las personas discapacitadas, sino que se debe buscar la manera de adaptarlo a sus capacidades. Se ha de pensar que en algún momento de la vida una persona puede padecer alguna discapacidad, por lo que se debería ser consciente de ello, y apoyar la supresión de barreras y crear entornos realmente accesibles, además de eliminar la falta de comprensión hacia este colectivo.

Muchos directivos del sector turístico declaran estar muy informados sobre la accesibilidad y las necesidades concretas requeridas por las personas con discapacidad, pero lamentablemente, esa no es la realidad. En muchas ocasiones, los empresarios turísticos venden sus productos y servicios como accesibles para conseguir una buena imagen empresarial, pero no son conscientes del daño e inconvenientes que esto les puede acarrear a los clientes con discapacidad cuando no es cierto que los servicios que prestan sean realmente accesibles. Por ejemplo, si un establecimiento turístico declara estar adaptado para recibir a clientes con discapacidades físicas, ha de tener en cuenta que debe abarcar todos los servicios que ofrece, no se es accesible si solo se dispone de habitaciones adaptadas pero los accesos al establecimiento no lo están o las puertas son estrechas o no se dispone de ascensores para subir a las plantas superiores.

En la isla de Gran Canaria, existen empresas turísticas que trabajan con el segmento poblacional de personas discapacitadas y hacen una labor destacable y valiosa, realizando diversas acciones y actividades para que las personas con discapacidad puedan hacer turismo. Pero lamentablemente, no es el comportamiento que tiene

todo el sector turístico.

En definitiva, la isla sigue presentando en la actualidad barreras significativas al turista accesible, las cuales poco a poco se van solventando, aunque todavía queda mucho trabajo por delante para poder considerar a Gran Canaria como un destino de Turismo Accesible. Lo cual sería beneficioso, pues, entre otros aspectos, crearía un factor de diferenciación de mercado que daría lugar a una ventaja competitiva tanto para el destino como para los establecimientos que sean accesibles, atrayendo a un nuevo segmento de clientes que no está siendo explotado en todo su potencial. Además, de la buena imagen que tendría la isla al ser considerada un destino totalmente accesible.

Referencias

- Comisión Europea (2001). 2001/903/CE: Decisión del Consejo, de 3 de diciembre de 2001 sobre el Año Europeo de las personas con discapacidad 2003. Diario Oficial de las Comunidades Europeas, nº L 335 de 19/12/2001, pp. 15-20.
- Comisión Europea (2006). Reglamento (CE) no 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo. Diario Oficial de la Unión Europea, nº L 204 de 26/7/2006, pp. 1-9.
- EFE (2017). Aeropuertos canarios atendieron a 268.885 pasajeros con movilidad reducida.
https://www.canarias7.es/hemeroteca/aeropuertos_canarios_atendieron_a_268885_pasajeros_con_movilidad_reducida_-HDCSN453958

- Europa Press (2020). Los aeropuertos de Canarias atienden a más de 342.000 personas con movilidad reducida en 2019.
<https://m.europapress.es/turismo/transportes/aeropuerto/s/noticia-aeropuertos-canarias-atienden-mas-342000-personas-movilidad-reducida-2019-20200130171948.html>
- Fernández Alles, M. T. (2009). Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico. *Entelequia. Revista Interdisciplinar*, (9), 211-224.
- Fundación Adecco (2018). *2º Informe Turismo inclusivo y empleo*.
- Fundación Once (2017). *Observatorio de accesibilidad universal del turismo en España*.
- Gil Cárdenes, F. S., González Molina, A., & Benítez del Rosario, J. M. (2018). Turismo accesible, retos y desafíos del siglo XXI. Análisis de casos de éxitos en dos hoteles de Canarias. En Benítez del Rosario, J. M. (coord.), *VI Foro Internacional de Turismo Maspalomas Costa Canaria: Congreso Internacional Destinos Turísticos Inteligentes*, (pp. 344-359), Servicios de Publicaciones y Difusión Científica, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Jiménez Lara, A. (Coord.) (2019). *Informe Olivenza 2019, sobre la situación general de la discapacidad en España*. Observatorio Estatal de la Discapacidad.
- Kastenholz, E., & Galán-Ladero, M. M. (2009). Turismo accesible como ejemplo de responsabilidad social en las empresas y destinos turísticos. El caso de Lousa (Portugal). *ROTUR. Revista de Ocio y Turismo*, (2), 175-194.
- Ley 8/1995, de 6 de abril, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Físicas y de la Comunicación. Publicado en el BOE número 122, el 23 de mayo de 1995. España.
- Marcos Pérez, D., & González Velasco, D. J. (2003). *Turismo Accesible. Hacia un Turismo para Todos*. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI).
- Naciones Unidas (2006). *Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo*.
- Observatorio de la Discapacidad Física (2020). La discapacidad física: ¿qué es y qué tipos hay?
<https://www.observatoridiscapacitat.org/es/la-discapacidad-fisica-que-es-y-que-tipos-hay>
- Organización Mundial de la Salud (2020a). Discapacidad y salud. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Organización Mundial de la Salud (2020b). Discapacidades.
<https://www.who.int/topics/disabilities/es/>
- Organización Mundial del Turismo (1980). *Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial*.
- Organización Mundial del Turismo. (2009). *Declaración sobre la facilitación de los desplazamientos turísticos*.
- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*.
- Organización Mundial del Turismo. (2020a). Las cifras de turistas internacionales podrían caer un 60-80% en 2020, informa la OMT.
<https://www.unwto.org/es/news/covid-19-las-cifras-de-turistas-internacionales-podrian-caer-un-60-80-en-2020>
- Organización Mundial del Turismo. (2020b). La COVID-19 y los grupos vulnerables.
<https://www.unwto.org/es/covid-19-grupos-vulnerables>

Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad. Publicado en el BOE número 22, de 26 de enero de 2000. España.

Real Decreto 1856/2009, de 4 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, y por el que se modifica el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre. Publicado en el BOE número 311, de 26 de diciembre de 2009. España.

Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Publicado en el BOE número 289, de 3 de diciembre de 2013. España.

Trinidad, C. (2018). *La inclusión de personas con discapacidad en las empresas del sector turístico. Análisis de un caso*. Proyecto de Fin de Máster, Universidad Politécnica de Cartagena.



Trascender, Contabilidad y Gestión. Vol. 5, Núm. 15 (septiembre - diciembre del 2020).
 Universidad de Sonora. Departamento de Contabilidad.
 ISSN: 2448-6388. Reserva de Derechos 04-2015-04172070800-203.

Estrategias de Cambio Planeado en una Empresa Comercial

Planned Change Strategies at a Business Company

Ramón Ruiz Chávez ¹ ; Hortensia Hernández Vela ²

Recibido: 23 de abril de 2020.

Aceptado: 30 de agosto de 2020.

DOI: <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.87>

JEL: D22. Comportamiento de la empresa: análisis empírico.

Resumen

Es muy probable encontrarse con pequeñas empresas familiares que presentan dificultades operativas entre su organización y el logro de sus objetivos. En gran número de casos, son creadas para cumplir con alguna situación circunstancial, sea por la necesidad de generar algún sustento económico para sus miembros o por condiciones de continuidad en la operación de negocios heredados. En el presente trabajo se presenta el proceso de intervención realizado en una pequeña empresa familiar dedicada a la venta al por mayor y al por menor de frutas, verduras y abarrotes, siguiendo una adecuación del modelo de intervención de Faria Mello, con el fin de mejorar su desempeño por medio de un cambio suave en la organización a través de la implementación de diversas estrategias aplicadas con el mejor uso de los recursos disponibles.

Palabras clave: empresa, familiar, organización, estrategias.

Abstract

It is very common to find small family-owned businesses experiencing operational difficulties between their organization and the accomplishment of their objectives. In a great number of cases, these family-owned businesses are founded to fulfill some circumstantial situation, whether by the necessity of generating income to support its members, or by the continuity of operating the conditions of an inherited family-owned business. This work presents the intervention process accomplished to small familiar business dedicated to the wholesale and retail of fruits, vegetables and groceries following Faria Mello's model adjusted, in order to improve its performance through a soft change to the organization by means of implementation of several strategies applied making the best utilization of available resources.

Keywords: enterprise, family, organization, strategies.

¹ Ramón Ruiz Chávez. Licenciado en Comercio Internacional. Maestro en Gestión de Negocios. Certificado en Negocios. Doctorante en Gestión de las Organizaciones. Correo: ramon.26246@ujed.mx

² Hortensia Hernández Vela. Ingeniera Química. Maestra en Administración. Doctora en Administración. Profesor Investigador de la Universidad Juárez del Estado de Durango. Correo: paloma@ujed.mx

Introducción

Es muy probable encontrarse con pequeñas empresas (PyMES) que presentan dificultades operativas entre su organización y el logro de sus objetivos. En gran número de casos estas empresas son creadas para cumplir con alguna situación circunstancial, sea por la necesidad de generar algún sustento económico para sus miembros o por condiciones de continuidad en la operación de negocios heredados, lo que las lleva a establecerse sin la planeación adecuada que muestre congruencia entre la manera de organizarse y las metas que se van trazando.

Las PyMES en México, son las segundas en número después de las microempresas, Con los datos del INEGI (Censo, 2019), del total de las empresas a nivel nacional, las pequeñas empresas representan el 4.9% de las unidades económicas del país, y generan un número significativo de empleos alrededor del 15.3%, (Censo 2019) del total, son un sector muy importante que cuenta con un apoyo limitado para impulsar su crecimiento; muchas de ellas sufren los embates del mercado como resultado de una organización básica, que no llega a ser congruente entre los objetivos que se establecen y la estructura que tienen para su consecución

La literatura en general (Belansteguigoitia, 2013; Arechavala, R. y Gómez, 2014) describen como problemas principales para la pequeña empresa a varias razones, como la falta de liquidez, la dependencia del dueño, sistemas de información limitados, métodos de control basados en apreciaciones subjetivas, poco acceso al sistema financiero y algo muy común, sociedades mal planeadas, entre las más importantes. Además, se puede apreciar que su crecimiento en cantidad es menor con relación a las medianas y las grandes, aun así una de sus ventajas es la capacidad de maniobra; pero desafortunadamente, la tendencia que se observa en su

desarrollo es de un decremento gradual en relación con las grandes empresas, lo que indica que existen debilidades en su gestión.

La mejora en el desempeño de estos pequeños núcleos empresariales se busca evolucionando en organizaciones eficientes con posibilidades de sostener un determinado crecimiento, o bien, mantenerse en su tamaño, pero con un criterio de competitividad más elevado, y este cambio se puede lograr a través de intervenciones exitosas.

En este artículo se describe el proceso de intervención en una pequeña empresa familiar del ramo comercial, con el fin de propiciar un cambio suave en la organización, a través de la implementación de diversas estrategias con la finalidad buscada de propiciar una mejora en la organización, con la idea de hacerla más eficaz en sus procesos y que esto se traduzca en el logro de sus objetivos, con la mejor aplicación de los recursos disponibles. Se presentan las principales conclusiones del proceso llevado y del aprendizaje obtenido, esperando que el conocimiento generado pueda ser de utilidad para investigaciones posteriores y que éste contribuya en la mejora del desempeño de las empresas del ramo que se encuentren en condiciones similares.

La Empresa Familiar

Carsrud (1994) ha definido a la empresa familiar como aquella en la cual tanto la propiedad como la creación de políticas son dominadas por miembros de un “grupo aliado emocionalmente”. En este sentido, las empresas familiares violan el principio de los modelos contemporáneos de organización, concretamente, la separación de la propiedad de la dirección. Los modelos del ciclo de vida organizacional generalmente asumen que las organizaciones aumentan las capacidades gerenciales del empresario fundador y, evolucionan de

tal manera que la propiedad y la dirección se separan (Morris y Nel, 1996).

Las empresas familiares se presentan a escala global; únicamente en los Estados Unidos, investigadores calculan que existen más de 12 millones, que van desde pequeños negocios privados hasta grandes corporaciones (Mwai, Ntale y Ngui, 2018). La influencia de este tipo de empresas familiares en la actividad económica es notable, ya que una gran cantidad dominan varias industrias. Para México y el resto de América Latina se tiene estimado que la influencia de las empresas familiares en la actividad económica es aún mayor que en Estados Unidos. En la actualidad, las empresas que generan mayor cantidad de recursos a nivel mundial son las familiares. Se van desarrollando muy bien a nivel global y promedian cerca del 50% por país (Sikandar y Mahmood, 2018).

Según lo manifestado por Belansteguigoitia (2013), por lo general, la mayoría de las empresas se crean con muy pocos recursos, escasos apoyos y dentro de un ambiente de incertidumbre. Un gran número de las empresas nacen en el seno familiar, pensando en el autoempleo. En la mayoría de éstas, por orden natural, quienes toman las decisiones son el jefe de familia o alguno de los hijos (Arechavala y Gómez, 2014). Algunas empresas familiares se caracterizan por involucrar a miembros quienes contribuyen de manera significativa al negocio, colaboran en asuntos estratégicos y tienen relaciones positivas y cohesivas (Sorenson, 1999). Cada empresa cuenta con características positivas y negativas. De las positivas se tiene que, las decisiones y órdenes están centralizadas; de las negativas, existe poca apertura a ideas nuevas, controles duros, autoritarismo y la presencia de austeridad del fundador hacia la segunda generación (Días y Davila, 2018).

Con relación a la propiedad de la empresa, ésta viene a representar el esquema accionario, ya que en el caso de las empresas familiares los accionistas pueden ser uno o varios de sus integrantes y donde dicho esquema puede formarse de distintas modalidades e impacta directamente los resultados de los subsistemas de la empresa y de la familia, y esto a su vez, influye en la manera de tomar decisiones (Belansteguigoitia, 2013). Una gran cantidad de estas empresas se constituyen de un solo propietario, aunque se viene dando un número creciente de organizaciones controladas por sociedades con hermanos o primos (Gersick, Davis, Hampton y Lansberg, 1997). La dimensión de la propiedad puede adoptar tres formas: propietario único, sociedad de hermanos y consorcio de primos (Belansteguigoitia, 2013).

Todas las organizaciones tienen que encarar a las variables del entorno que les demandan un cambio (Montealegre y Calderón, 2007). Para Barroso y Delgado (2000), el cambio es una modificación de la forma de trabajo, que genera un papel protagónico en el recurso humano y una necesidad real y expresa de los individuos de aceptarlo. Conforme a lo señalado por Elizondo, Ríos, y Morejón (2011), para que se mejore la competitividad de las PyMES hay que adecuar tanto las estrategias como la estructura organizativa y su manera de gestionar dentro del entorno cambiante de la economía en la que se desenvuelven. Existen dos diferentes tipos de cambio, que directa o indirectamente, tienen un impacto en el negocio (Greenberg y Baron, 1997). El primero es el cambio planeado, mismo que se basa en las decisiones directivas estratégicas que están para alterar la manera que se hace el negocio y las actividades que deliberadas. El

segundo es el que no está planeado, provocado por regulaciones gubernamentales, la competencia económica o los vacíos del desempeño (Menkhoff y Kay, 2000).

Metodología

El objeto de estudio del presente trabajo es una pequeña empresa de propiedad familiar, dedicada al comercio al por mayor y al por menor de frutas, verduras y abarrotes en la ciudad de Durango, Durango, con 28 trabajadores y ventas por encima de 4,000,000.00 anuales, en la que se realizó un proceso de intervención para implementar mejoras en su desempeño, cambio centrado en el desarrollo de los participantes, a través de un plan de acción, implementado por el investigador con apoyo de los propietarios.

El proceso de intervención está fundamentado en la metodología de investigación-acción (Kurt Lewin, 1973) que se ocupa del estudio de una problemática específica que requiere solución y que afecta a un determinado grupo de personas, sea una comunidad, asociación, escuela o empresa y es apropiada cuando se realizan investigaciones en pequeña escala en diversas áreas dentro de las que se incluye la administración, siendo un método adecuado para emprender cambios en las organizaciones. (Creswell, 2005)

El proceso de la investigación acción está estructurado por ciclos y se caracteriza por su flexibilidad, puesto que es válido e incluso necesario realizar ajustes conforme se avanza en el estudio, hasta que se alcanza el cambio o la solución al problema, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), en forma general los ciclos del proceso son:

1. Detección y diagnóstico del problema de investigación.
2. Elaboración del plan para solucionar el problema o introducir el cambio.
3. Implementación del plan y evaluación de resultados.
4. Realimentación, conduce a un nuevo diagnóstico y a una nueva espiral de reflexión y acción.

La investigación acción, es un término acuñado y desarrollado por Kurt Lewin en varias de sus investigaciones (Lewin, 1973), y es utilizado con diversos enfoques y perspectivas, dependiendo de la problemática a abordar. En la aplicación de esta metodología (investigación- acción) para el desarrollo organizacional se han implementado diversos modelos de lo que se denomina el cambio planeado. Uno de estos modelos el Faria Mello fue tomado como base para la elaboración del modelo que siguió, quedando conformado por cinco etapas (Figura 1).

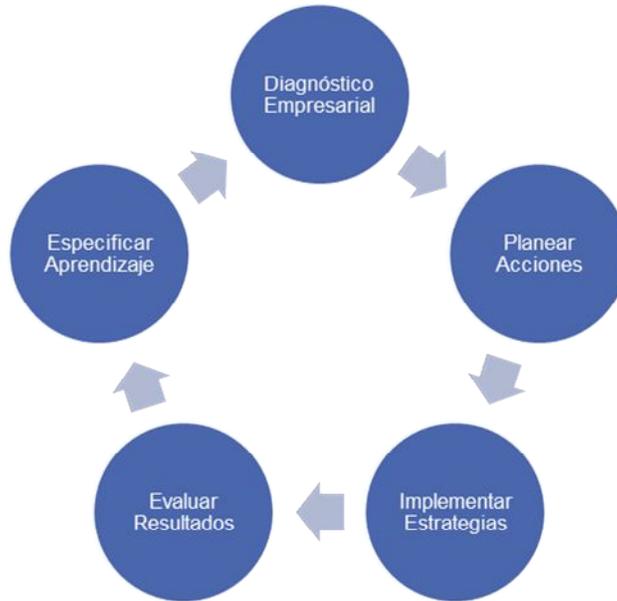
Primera etapa: Pre-diagnóstico y diagnóstico organizacional. Una vez que se ha efectuado el contacto con el empresario y se ha definido un contrato de trabajo, se procedió a la elaboración del diagnóstico correspondiente dentro de la organización para poder visualizar la problemática existente por área funcional. El investigador y los miembros de la empresa, identificaron los problemas por área funcional, utilizando como instrumentos de investigación:

- La entrevista a los propietarios de la empresa.
- Revisión documental.

- Observación directa.
- Diagnóstico por área funcional y etapa del proceso administrativo (PRAFA).
- Instrumento para el diagnóstico del Instituto para el Desarrollo de la Innovación y la Tecnología de la Pequeña y Mediana Empresa (IDITpyme, 2010), perteneciente a la Universidad de Guadalajara.

Figura 1

Etapas del modelo de Investigación



Fuente: Elaboración propia.

Segunda etapa: Planear acciones. Comprende la formulación de las estrategias que se estarán poniendo en práctica, identificados los problemas se definen las acciones a seguir, de la etapa previa se obtuvo una comprensión detallada, no sólo del problema, sino también del medio ambiente que lo rodea, requisito indispensable para lograr una intervención adecuada en las áreas sobre las que se deberán tomar acciones. En esta etapa se relacionaron las estrategias posibles que se pueden implementar para un cambio suave en la organización y se definen las acciones a desarrollar a

través de un plan de mejora. Las estrategias se establecieron utilizando planeación estratégica a través de un análisis FODA.

Tercera etapa: Implementar estrategias. No todas las estrategias relacionadas se implementan sino aquellas que son factibles con los recursos disponibles y acordada su prioridad con los miembros de la empresa, con la puesta en práctica de estas estrategias se inicia la solución de los problemas encontrados. La intervención toma la forma de esfuerzos para cambiar la problemática

que guarda la empresa y poderla llevar a encontrar los resultados buscados. La implementación de estrategias se presenta a través de un plan de mejora definiéndose las acciones, el tiempo para su implementación y la forma de registro y evaluación de cada una de ellas.

Cuarta etapa: Evaluar resultados. Las estrategias implementadas se evalúan una vez que se han desarrollado las acciones propuestas, la evaluación se realiza en de cada una de las áreas intervenidas, cuantificadas de forma precisa a través de los indicadores identificados en la etapa anterior para cada elemento de cambio propuesto. Como evaluación complementaria también se evaluaron nuevamente las áreas funcionales en función del proceso administrativo (PRAFA) para definir si se presentaban diferencias en las áreas intervenidas.

Quinta etapa: Término o continuidad. La intervención se da por concluida independientemente de que este proceso pudiera continuar señalando las áreas de

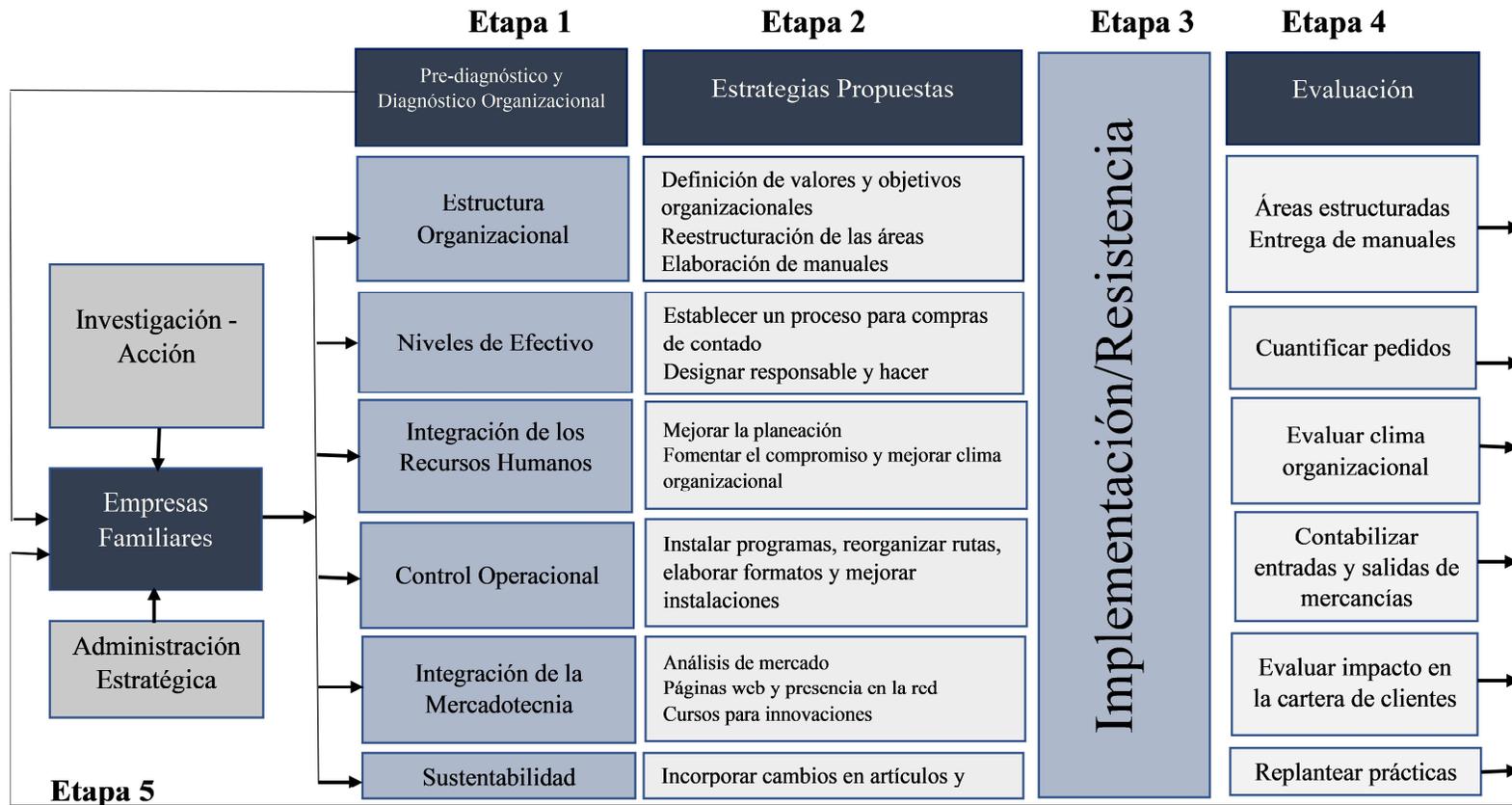
oportunidad para nuevas intervenciones o las mejoras que no se implementaron por falta de disponibilidad de recursos, respaldados por los resultados de la evaluación de la intervención reflejados en el rediagnóstico organizacional.

Los resultados se presentan por etapa del modelo aplicado se presenta de forma integral en la figura 2 en donde se identifican cada una de las etapas, señalando en la primera las áreas de intervención, en la segunda la acciones propuestas, la implementación en la tercera y los resultados esperados en la cuarta etapa y el reinicio de la intervención a través de la quinta etapa.

Los resultados y documentos de cada etapa son presentados para su análisis y aprobación a los miembros de la empresa, concluido el proceso finalmente se hace la evaluación de la intervención analizando para medir si los resultados de la intervención cumplen con los objetivos y expectativas organizacionales.

Figura 2

Planteamiento Metodológico



Fuente: Elaboración propia.

Resultados

Los principales resultados obtenidos se presentan por etapa señalando únicamente las conclusiones de cada etapa

Primera Etapa. Pre-diagnóstico y Diagnóstico Organizacional.

Los resultados del diagnóstico hecho a la empresa arrojan la necesidad de un reforzamiento a todas las áreas funcionales de la empresa, se resalta en una primera etapa la necesidad de integración para obtener y articular los elementos materiales y humanos, que la organización y la planeación señalan como necesarios para el adecuado funcionamiento en relación con la estructura y el proceso de servicio, aunado a la mercadotecnia. Otros puntos que se hacen evidentes son, la falta de planeación del recurso humano y el manejo financiero por parte de la dirección.

La problemática identificada ayuda a determinar las líneas de acción a seguir, es por esto, que se hace un planteamiento de las necesidades de carácter interno y externo de la empresa, quedando de la siguiente forma:

Interna

1. Falta de Integración de la operación generada por falta de integración del recurso humano
2. Problemas en el cumplimiento de pedidos por falta de mercancía para el abasto adecuado generada por la falta de liquidez
3. Falta de Integración de la operación generada por la falta de control.
4. La Integración de estrategias de mercadotecnia a la empresa

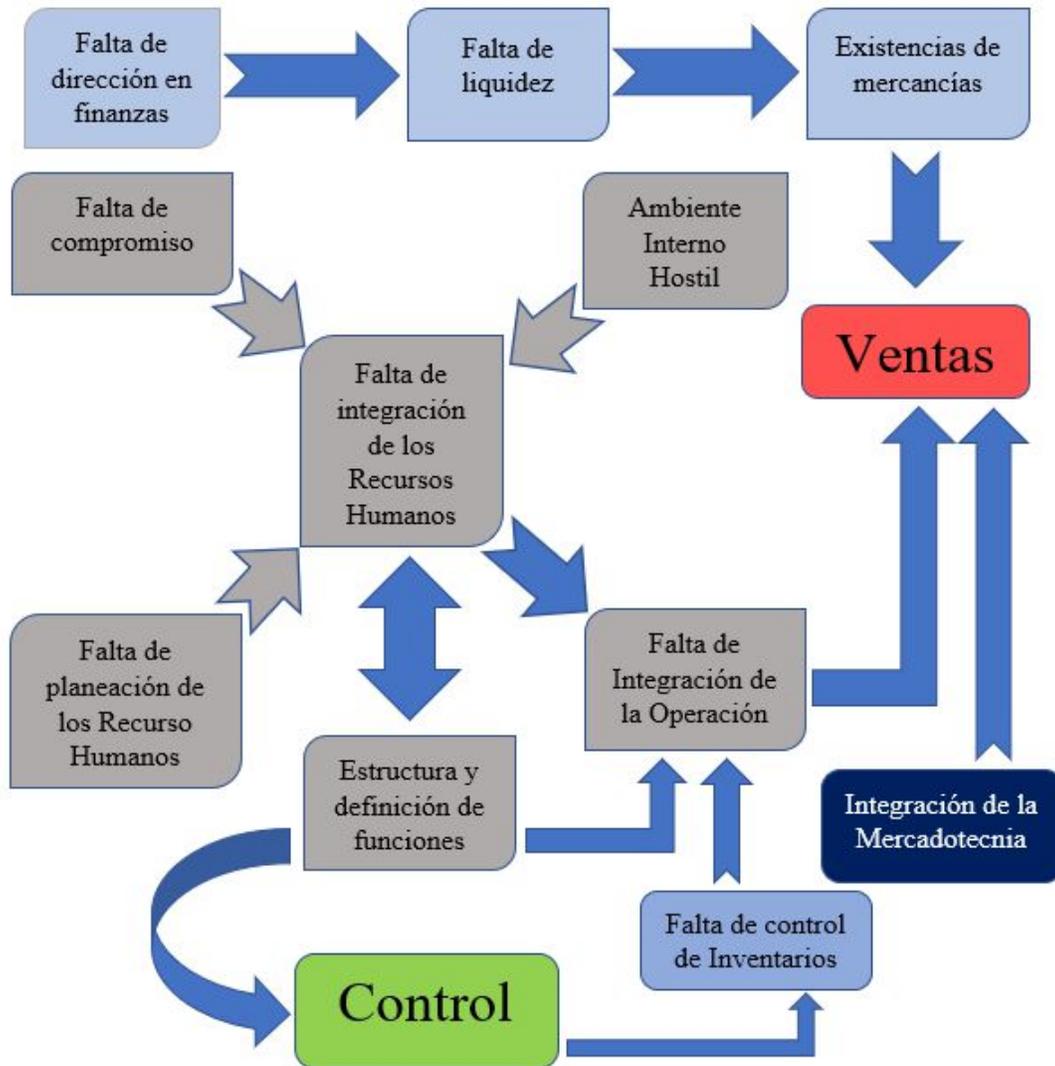
Externa

5. Visualización de incorporación de demandas de sustentabilidad por amenazas en el entorno.

La problemática que deriva de esta práctica se resume en la figura 3, en el que expone la interacción entre los problemas encontrados en el curso en el diagnóstico y sirve para tener una mejor perspectiva de la situación, con esto poder con esto encontrar las opciones de mejora más adecuadas para llegar a conseguir el objetivo final de la empresa, es decir, lograr un mejor desempeño.

Figura 3

Diagrama de la problemática



Fuente: Elaboración propia.

En la primera parte del diagrama (parte superior), lo que se puede observar es que la dirección en las finanzas ha estado limitando la disposición del efectivo necesario para las operaciones ordinarias y las compras extraordinarias, que son necesarias para el abasto diario de mercancías, provocando un desabasto recurrente, lo que conduce a un retraso en la entrega de pedidos o, que estos lleguen incompletos al cliente, por lo que se requiere que se modifiquen algunos criterios en la asignación y colocación del recurso económico.

En la parte central del diagrama, se evidencia la falta de integración de los recursos humanos, mismos que son ocasionados por una limitada planeación de estos, que también han provocado que se tenga un ambiente interno complicado y no se ha logrado desarrollar un compromiso pleno por parte del personal hacia la empresa, lo que desencadena que no se cuente con una integración de la operación.

Además, no existe una definición clara de las funciones y obligaciones de cada puesto, lo que deriva en un limitado control de los recursos. Por lo que es demandante que se canalicen esfuerzos en las áreas funcionales de estructura organizacional, recursos humanos, mercadotecnia, así como en la de operación o servicio. Finalmente, se debe contar con una estructura que permita un control más preciso sobre todas las mercancías que la empresa dispone, es decir, poner especial cuidado en los mecanismos de manejo de sus inventarios, para que siempre exista una relación precisa con sus registros.

Segunda Etapa. Planear Acciones

Una vez evaluada la empresa, se puede decir que se

encuentra en una situación que limita su crecimiento y por consiguiente, se mantiene dentro de algunas circunstancias que impiden a sus dueños encontrar la forma de corregir las fallas observadas en las operaciones de cada una de las áreas funcionales; por lo que se procede a la elaboración de estrategias a aplicar.

Estrategia 1. Estructura Organizacional. La integración de las operaciones tiene como base la definición de funciones y proceso por lo que la primera propuesta es definir claramente cada una de ellas en ese sentido se presenta la propuesta de estructura organizacional, pero esta estructura debe estar unida a la definición de objetivos y valores organizacionales y respaldada por un manual de procedimientos y un manual de descripción de puestos.

Acciones:

- Definición de valores y objetivos organizacionales.
- Reestructuración de las áreas.
- Elaboración de manual de procedimientos.
- Elaboración de manual de puestos.

Estrategia 2. Cumplimiento de Pedidos. Establecer un proceso para el manejo adecuado de los recursos monetarios y adquisición de compras de contado, es decir, llevar un control adecuado del inventario para que, al obtener niveles mínimos de existencias, se cuente con el efectivo necesario y se proceda al surtido correspondiente y con esto se evite la demora en completar pedidos.

Acciones:

- Designar a responsable único del efectivo para operaciones diarias, así como asignarle un fondo líquido del que será responsable.
- Establecer un mecanismo de operación diaria.
- Hacer formatos para el control de efectivo, que sirvan para registro de movimientos que permitan su revisión.
- Implementar arqueos diarios de caja que vayan apoyados por los formatos y que se exijan al mismo responsable del efectivo.

Estrategia 3. Integración del recurso Humano. Una vez hechas las acciones de definición de valores y objetivos organizacionales, de estructura de áreas, de funciones y obligaciones de cada puesto, el resultado que se debe esperar es que se produzcan mejoras en el compromiso individual y general dentro de la organización, así como la construcción de un mejor ambiente laboral que conduzca a la empresa a un mejor desempeño; por lo que resulta necesaria la vigilancia de su cumplimiento, para que de esta forma se puedan apreciar y comparar los resultados obtenidos.

Acciones:

- Capacitación y asignación de funciones en base a manual de procedimiento.
- Realizar reuniones periódicas entre los dueños de la empresa y todo el personal ocupado.

- Evaluación del clima organizacional para detectar áreas de oportunidad.
- Capacitación del personal en operación.
- Motivación del Personal con estímulos y cursos.
- Análisis de conflictos.

Estrategia 4. Desarrollar los controles adecuados. El establecimiento de control en el proceso mediante incorporación de apoyos digitales de regulación le va a permitir a la empresa poder medir y en caso necesario, corregir sobre los posibles errores que se hayan cometido en la operación. Con dicha medida se podrá revertir algún problema ocasionado a alguna situación estratégica. Se van a instalar programas de cómputo que soporten las operaciones.

Acciones:

- Instalar programa Microsip para control de inventarios, ventas y punto de venta
- Elaborar la reorganización de rutas
- Elaborar formatos para el control de vehículos
- Mejoras en las instalaciones
 - Rotular la misión y visión de la empresa.
 - Instalar ganchos de hierro para el acomodo de las bicicletas de los trabajadores.
 - Instalar una puerta auxiliar en la entrada derecha.

Estrategia 5. Integración de la Mercadotecnia. Se considera necesario que haya una integración de las estrategias de mercadotecnia con la finalidad de provocar un incremento en las ventas. La falta de acciones de mercadotecnia limita la participación de la empresa en el mercado, por lo que se considera que se han desaprovechado sus beneficios. Es por esto, que se van a formular planes de ventas que conduzca a la empresa a un mayor alcance en el mercado, así como una mejora del servicio al cliente.

Acciones:

- Modificación de la página web, para realizar pedidos, cotizaciones, así como poder recibir quejas y sugerencias.
- Se recomiendan tomar los siguientes cursos: “Estrategia de producto y precio”, “Genera tu pitch de ventas” y “Ventas de calidad en el servicio”, mismo que serán impartidos en las instalaciones de la Cámara de Comercio local.
- Análisis confiables para incorporarse a nuevos mercados.

Estrategia 6. Integración de la empresa a la dinámica de sustentabilidad. Se considera importante que se vayan planeando acciones para integrar a la empresa en el orden sustentable que va dominando a los mercados, ya que esta decisión puede ser un factor determinante para captar mayor atención de estos, por lo que se va a comenzar por hacer un cambio de los materiales de empaques y embalajes utilizados en los pedidos.

Acciones:

- Hacer uso de bolsas biodegradables o, en su defecto, utilizar rejas plásticas retornables para hacer la entrega correspondiente de mercancías.

- Colocar depósitos o contenedores para los desechos diarios de mercancías. Estos se ubicarían en la entrada derecha de la empresa para que esto facilite la disposición de la mercancía rechazada.
- Planeación de incorporación de artículos desechables biodegradables

Tercera Etapa: Implementar estrategias

La fase de implementación de las estrategias propuestas fue de forma gradual, debido a que la dirección de la empresa se mostró un tanto resistente a hacer cambio alguno en su organización, tal fue el caso de la estrategia tres, que no se permitió desarrollarla y, los propietarios optaron por seguir las sugerencias que consideran involucran menores esfuerzos o ínfimos gastos para la misma. Otro de los factores que han sido clave en este proceso para dar seguimiento a las propuestas, es la situación económica actual que se vive en los mercados, especialmente en el estado de Durango, misma que se ha visto reflejada en un menor consumo para la empresa y la pérdida de algunos clientes.

Para comenzar a realizar las acciones necesarias, en la estrategia de estructura organizacional, en lo concerniente a la definición de valores y objetivos organizacionales, se comenzó por reelaborarle a la empresa la misión y la visión, ya que se tenían hechas, pero no se consideraban adecuadas. Por otra parte, se hizo el organigrama detallado con la separación de las áreas de trabajo, para que de esta forma, se pueda conocer mejor las responsabilidades que recaen en cada una de ellas y se puedan definir mejor las funciones y obligaciones de cada puesto; esto para la parte de reestructuración de áreas. Juntamente con esta acción, se ha elaborado el manual de procedimientos y funciones,

mismo que servirá de base para definir perfiles y establecer claramente las tareas de cada elemento y evitar con esto caer en la confusión que generaba el desconocimiento de funciones en cada individuo, lo que llevaba a una constante evasión de responsabilidad, especialmente en los trabajadores generales.

En lo que respecta a la estrategia dos, el cumplimiento de pedidos, se elaboró un esquema más detallado del proceso de servicio para que se pudieran detectar las actividades que requieran algún ajuste, como algún complemento o recorte. De esta acción lo que se buscó fue poder establecer de manera más clara, las omisiones o áreas de oportunidad en el proceso; todo esto con la idea de perfeccionarlo y que se evitaran así, algunos gastos innecesarios en que se incurren frecuentemente, como el hecho de realizar dos o más visitas al mismo cliente, en el mismo día, por omisiones o errores en los pedidos.

Como parte de las medidas adoptadas para la estrategia cuatro, establecimiento de controles adecuados; como primer paso, se ha podido implementar un formato para el control de los desechos que se tienen en las operaciones diarias, esto con la finalidad de conocer el monto que se desperdicia periódicamente y poderlo agregar a los inventarios finales que se tengan, para que se puedan ajustar más adecuadamente.

En lo relacionado a la estrategia cinco, integración de la mercadotecnia, como primera acción se retomó el manejo de la página que tiene la empresa en las redes sociales más conocidas (Facebook), esto con la idea de establecer un contacto directo y de mayores alcances para poder proyectarla a distintos mercados. Aunado a lo anterior, se comenzó con sugerir a los directivos de la empresa, que se enviaran a algunos de sus elementos a tomar varios cursos de capacitación que son ofrecidos a

través de la Cámara Nacional de Comercio (CANACO) de la localidad, ya que la empresa está asociada a ella y puede disponer de algunos beneficios como estos.

Para concluir, se buscó la impartición de asesorías particulares a la empresa, con la finalidad de mejorar el manejo de sus recursos humanos, de la contabilidad llevada, de su nómina, de redefinir el liderazgo desarrollado e impulsar la motivación dentro de su ambiente interno. Los asesores elegidos para dicho efecto son personas especializadas en la materia, mismos que se dedican a impartir cátedras en facultades locales. La respuesta a dicha medida fue negada en casi todos los aspectos que se pretendían cubrir, únicamente se aceptó llevar a la persona especializada en motivación, pero con la condición de que esta práctica fuera hecha en horas posteriores a la jornada de trabajo.

Cuarta Etapa: Evaluar Resultados

El primer paso para la evaluación de los resultados es la creación de los indicadores como medida cuantitativa de la operación de la empresa, ya que va a permitir tomar medidas objetivas de su desempeño, y es importante, porque con el tiempo puede hacer notar si la empresa está mejorando o no, y en un futuro cercano poder compararla con otras empresas, incluyendo a la competencia.

El establecimiento de medidas es un paso clave en el proceso de control y en el de mejoramiento. Estos indicadores desempeñan dos funciones, una descriptiva sobre el conocimiento del estado y evolución del sistema, y otra valorativa, la cual permite apreciar los efectos provocados por una actuación (Prado y García, 2004). Con esta finalidad se establecieron siete indicadores (Tabla 1) que servirán de base para definir la efectividad de la intervención: suministro y manejo de inventarios, control de pedidos, distribución de

mercancía a clientes, consumo de combustible, ventas, y manejo de desechos.

Para la elaboración de estos indicadores se revisaron los registros, se monitorearon los procesos y se corroboraron los datos, con el fin de hacer un análisis de desempeño de cada una de las funciones. Se deben

documentar los indicadores durante el proceso del diagnóstico; estos pueden ser tomados como referencia para aplicarlos en la empresa, pero están sujetos al criterio y uso de la finalidad de la investigación fijando metas y objetivos para cada uno de ellos.

Tabla 1

Indicadores

Estrategia	Indicador/Cálculo	Meta	Fuente de información/frecuencia	Responsable
E1. Mejorar el control en el inventario de mercancías	Porcentaje de los totales de entradas con relación a las salidas de mercancías de cada producto. Salidas de mercancía cada producto/Entradas*100	95%	Registros de entradas y salidas de cada producto a través de programa instalado/mensual	Una de las personas encargadas de ventas
E2. Reducir las fallas en los pedidos entregados	Porcentaje en el número de errores en los pedidos surtidos. Total de pedidos equivocados/total de pedidos*100	90%	Contar el número de pedidos ordinarios y los equivocados/semanal	Encargada General
E3. Mejorar las labores de reparto para evitar gastos adicionales	Porcentaje del tiempo utilizado para cada pedido reenviado. Tiempo de cada pedido erróneo/tiempo total del surtido*100	95%	Calcular el tiempo utilizado para cada pedido normal y los reenviados/diario	Encargada General
E4. Bajar el consumo de gasolina por fallas en pedidos	Porcentaje de gasto de gasolina en errores. Consumo de gasolina en pedidos fallidos/total de gasolina utilizada en la operación normal*100	90%	Medir el consumo de gasolina para pedidos normales y equivocados/diario	Encargado de Bodega

Tabla 1

Continuación...

Estrategia	Indicador/Cálculo	Meta	Fuente de información/frecuencia	Responsable
E5. Mejorar el resultado de venta con los clientes	Porcentaje de quejas o pérdida de clientes. Total de quejas y clientes perdidos/total de clientes activos*100	90%	Contar el número de quejas recibidas y clientes perdidos/diario	Gerente General
E6. Reducir la cantidad de desechos que se están generando	Porcentaje de producto que se está desechando. Peso o conteo del producto que se pone a disposición/total de peso de cada producto*100	95%	Pesar o contar los productos cada vez que se sacan para basura/diario	Uno de los trabajadores generales
E7. Mejorar la planeación en abasto de mercancías	Porcentaje de gasto en pedidos no planeados. Cantidad de efectivo requerido para surtir pedidos no planeados/cantidad total de efectivo para el surtido*100	95%	Sumar el gasto de los pedidos extraordinarios y de los ordinarios/diario	Gerente General

Fuente: Elaboración propia.

Al finalizar el primer ciclo de evaluación se valoró que se habían cumplido con las siguientes acciones de cada estrategia habiendo informado a los miembros de la empresa de las acciones desarrolladas de la siguiente manera

Estrategia 1. Estructura Organizacional.

- Áreas reestructuradas.
- Entrega de manual de procedimientos.
- Entrega de manual de puestos.

Estrategia 2. Cumplimiento de Pedidos.

- Se estableció un proceso de control que consiste en el conteo de pedidos que llegan incompletos al cliente antes de hacer las modificaciones, para que una vez hechos los cambios de pueda cuantificar las variaciones de este efecto.

Estrategia 3. Integración del recurso Humano.

- Se vuelve a evaluar el clima organizacional para medir cambios.

Estrategia 4. Desarrollar los controles adecuados.

- Hacer conteos periódicos de entradas y salidas de mercancías.

Quinta Etapa: Término o Continuidad

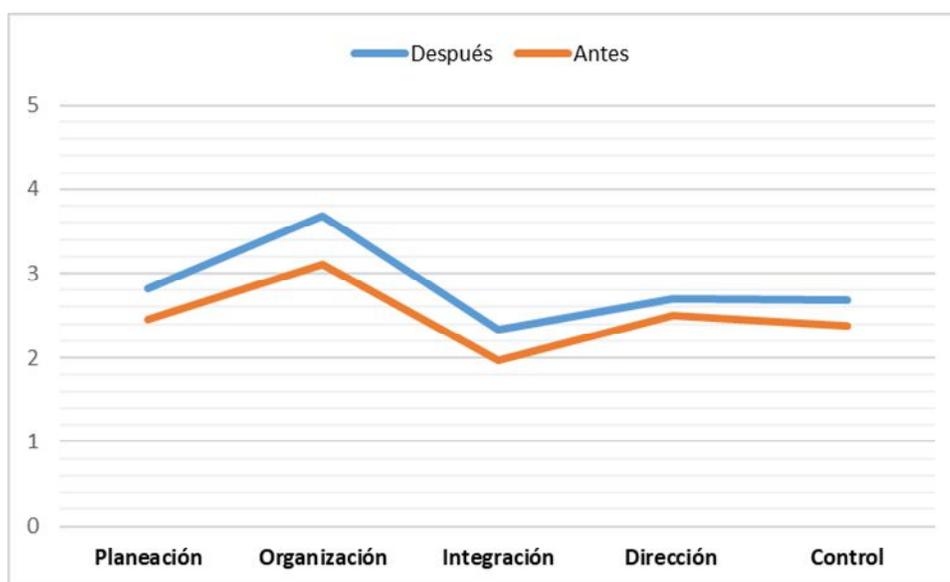
La evaluación comparativa del proceso de diagnóstico y rediagnóstico efectuado a través del instrumento de áreas funcionales y proceso administrativo que esta intervención suave logró pequeños cambios en forma integral en toda la organización como se puede ver en

las figuras 4 y 5 en donde se pone de manifiesto que si bien la intervención logro cambios sobre todo en las áreas donde se intervino los pequeñas mejoras inciden en el resto de la organización.

El cambio por etapas del proceso administrativo muestra un pequeño cambio en general pero es sensible en el área de planeación y organización y el área con menor incremento es el área de dirección que evidenció resistencia al cambio.

Figura 4

Resultado de la Intervención por etapa del Proceso Administrativo



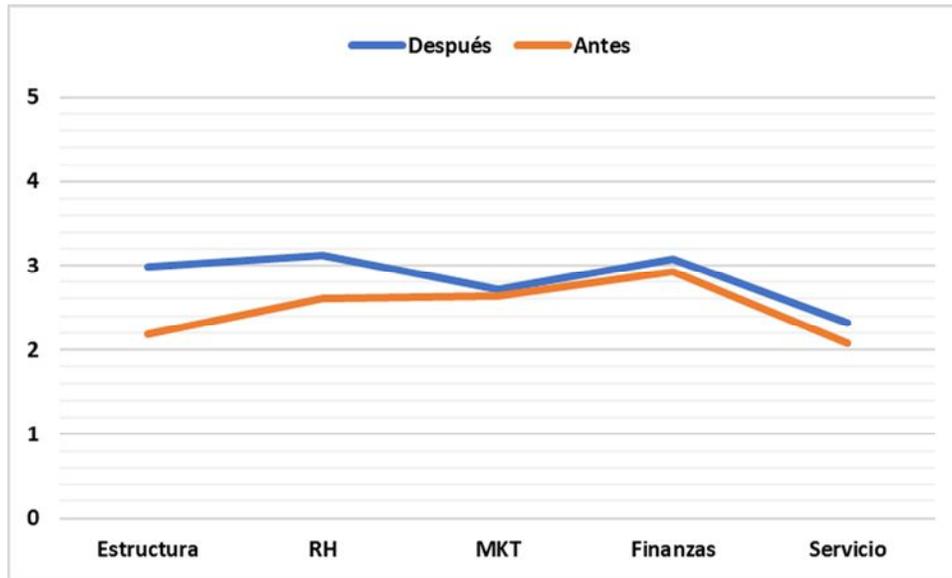
Fuente: Elaboración propia.

En tanto que los cambios en las áreas funcionales son mejoras sensibles en las áreas donde se realizó la intervención como es la definición de la estructura

organizacional y la capacitación e integración del recurso humano.

Figura 5

Resultado de la Intervención por Área Funcional



Fuente: Elaboración propia.

Una vez concluido el proceso de evaluación, del primer ciclo de intervención se dio por terminada estableciendo el seguimiento a las acciones implementadas y la posibilidad de que la empresa implemente por sí mismas las propuestas que no fueron llevadas en este primer ciclo.

Conclusiones

Producto de la problemática que enfrentan las pequeñas empresas, especialmente las familiares, en la presente investigación se desarrolló un modelo de intervención que se adaptó a las condiciones y circunstancias que vive la empresa en su día a día de

operaciones; todo esto con la única finalidad de mejorar su organización y hacerla más ordenada.

El conocimiento generado en esta intervención puede ser utilizado por empresas de composición similar que enfrentan las mismas dificultades en sus operaciones, por lo que esta investigación permite proponer estrategias que pueden ser replicadas.

Las acciones desarrolladas basadas en el diagnóstico organizacional que pudieron ser aplicadas con los recursos disponibles, lograron pequeños cambios que se reflejan en un mejor desempeño organizacional.

La implementación de un cambio aun siendo suave en las pequeñas empresas por medio de una intervención presenta una fuerte resistencia no sólo del personal operativo sino también por los propietarios que son reacios a proporcionar información sobre todo del manejo financiero, aceptar cambios en la dirección o a invertir en renovar la infraestructura o la adquisición de tecnología por el costo que representa. Esta alta resistencia al cambio se da como resultado de procesos rutinarios sobre los que tienen control y por una falta de percepción de las amenazas del entorno.

El cambio propuesto no es una solución momentánea, sino que por el contrario, es un proceso de largo plazo que implica una difícil etapa de transición que se deberá estar repitiendo de forma cíclica hasta encontrar una serie de expresiones, actitudes y manifestaciones que pueden favorecer el resultado en la empresa.

Referencias

- Arechavala, R., y Gómez, M. (2014). *Sí, yo soy empresario, pero ¿de qué tamaño?* Universidad de Guadalajara. Zapopan, Jalisco. México.
- Barroso, G., y Delgado, M. (2000). Gestión del cambio organizacional a través de proyectos. *Revista de ingeniería industrial*, 36(4), 8-13.
- Belansteuguioitia Rius, L. (2013). *Empresas familiares: Dinámica, equilibrio y consolidación*. McGraw Hill.
- Carsrud, A. L. (1994) Meanderings of a resurrected psychologist, or lesson learned in creating a family business program. *Entrepreneurship Theory and Practice*, Vol. 19 No. 1, pp. 39-48.
- Creswell, J. (2005). *Educational research. Planning, conducting and evaluating quantitative and qualitative research*. USA: Pearson.
- Elizondo, M. M., Ríos, F. B., y Morejón, V. M. M. (2011). Análisis estratégico para el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa en el estado de Coahuila, México. *Revista internacional administración & finanzas*, 4(3).
- Gersick, K. E., Davis, J. A., Hampton, M. M., y Lansberg, I. (1997). *Generation to Generation: Life Cycles of the Family Business*. EE. UU. *Harvard Business School Press*.
- Gomez, I. (2016). *Desarrollo organizacional* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas).
- Greenberg, J. & Baron, R.A. (1997) *Behaviour in Organizations*. Prentice Hall, Singapore.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2014). <http://www.inegi.org.mx/programas/ce/2014/>
- Menkhoff, T., y Kay, L. (2000). Managing organizational change and resistance in small and medium-sized family firms. *Research and Practice in Human Resource Management*, 8(1), 153-172.
- Montealegre, J., y Calderon, G. (2007). Relationships between attitude towards change and organisational culture: a study of medium –and large– scale clothing industry companies in Ibagué, Colombia. *Innovar*, 17(29), 49-70.
- Morris, M. H., Williams, R. W., y Nel, D. (1996). Factors influencing family business succession. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*.
- Mwai, K., Ntale, J., y Ngui, T. (2018). Effect of entrepreneurial orientation on the performance of family owned businesses: A case study of supermarkets in Nairobi County. *International Academic Journal of Innovation, Leadership and Entrepreneurship*, 2(2), 73-92.

- Shani, A. B., y Pasmore, W.A. (1985) Organization inquiry: towards a new model of the action research process. In: Warrick DD (ed) Contemporary organization development: current thinking and applications. Scott Foresman and Company, Glenview. [Reproduced in Coghlan D, Shani (Rami) AB (eds) (2010) *Fundamentals of organization development*, vol 1, Sage, London].
- Sikandar, S., y Mahmood, W. (2018). Corporate governance and value of family-owned business: A case of emerging country. *Corporate Governance and Sustainability Review*, 2(2), 6-12.
- Sorenson, R. L. (1999). Conflict management strategies used in successful family businesses. *Family Business Review* 12 (4), 325-339.



Trascender, Contabilidad y Gestión. Vol. 5, Núm. 15 (septiembre - diciembre del 2020).
 Universidad de Sonora. Departamento de Contabilidad.
 ISSN: 2448-6388. Reserva de Derechos 04-2015-04172070800-203.



El rediseño curricular y la transición de la educación tradicional a una educación dual

Curriculum redesign and transition from traditional education to a dual education

Carmen Guadalupe Zavala Sañudo ¹ ; Marisela Huerta Salomón ²

Recibido: 24 de febrero de 2020.

Aceptado: 18 de julio de 2020.

DOI: <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.88>

JEL: I21. Análisis de la educación.

Resumen

El objetivo de este artículo es mostrar la importancia que representa la implementación de las técnicas de educación-dual en los modelos curriculares en las Instituciones de Educación Superior, así como puntualizar los beneficios de la inclusión de un modelo educativo dual, como el que se propone en la presente investigación. La aplicación de esta modalidad en el sector educativo representa una estrategia de cooperación y coordinación entre los estudiantes, instituciones y las empresas, con el fin de dotar al alumno de conocimientos, habilidades y destrezas, que les permita enfrentarse al campo laboral. Conocimientos que permite a los estudiantes contar con “competencia laboral”, para

potencializarlo en las actividades laborales.

Palabras clave: competencia, formación, educación.

Abstract

The objective of this article is to show the importance that represent the techniques of education-dual in the curricular models in the Superior Education Institutions, as well as, to point out the benefit of the inclusion of education dual model as the proposed in the present research. The application of this modality in the educative sector

¹ Carmen Guadalupe Zavala Sañudo. Licenciada en Administración Pública. Licenciada en Derecho Burocrático. Certificada en estándares de competencia del CONOCER. Subsecretaria de Calidad e Innovación en el Sindicato Único de Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Sonora e Instituciones Descentralizadas (SUTSPES). Correo: kameluz@gmail.com

² Marisela Huerta Salomón. Licenciada en Administración Pública. Maestra en Fiscalización y Control Gubernamental. Certificada en estándares de competencia del CONOCER. Bibliotecaria en la Universidad de Sonora. Correo: marisela.huerta@unison.mx

represents a cooperation strategy and coordination between the students, institutions and the companies, with the purpose to provide the student of knowledge, abilities and skills to permit them to face of the labor field.

These knowledges will allow the students to count with "labor competence" to potentiate in the labor activities.

Keywords: *competence, training, education.*

Introducción

El objetivo de este trabajo de investigación está enfocado en presentar la relevancia que representa la implementación de las técnicas de educación-dual en los modelos curriculares en las Instituciones de Educación Superior (IES). Primeramente, identificaremos algunas acepciones que engloban el desarrollo del documento.

En la actualidad se debe pugnar por ofrecer en las Instituciones de Educación Superior; modelos curriculares acordes a las necesidades del mundo del trabajo; es por ello que es importante en cualquier desarrollo curricular dar respuesta a las siguientes cuestiones: ¿Qué enseñar? ¿Cómo enseñar? ¿cuándo enseñar? y ¿qué, cómo y cuándo evaluar?

Imagen 1

Esquema enseñanza-aprendizaje



Fuente: Ministerio de Educación de El Salvador, 2008.

1. Debemos tener muy claro ¿Qué enseñar?; esto se refiere a los hechos, conceptos, procedimientos, destrezas, habilidades, que deben estar presente en el desarrollo curricular.
2. ¿Cómo enseñar?, esto refiere a dejar clara la metodología, estrategias, indicaciones y demás herramientas didácticas a utilizar.
3. En cuanto a ¿cuándo enseñar?: En el diseño curricular, debemos dejar establecido, la secuencia, el orden y los tiempos en los que abordaremos los contenidos, para asegurar los propósitos establecidos.
4. Y por último es importante para el cumplimiento de los objetivos, metas y propósitos y verificar si se ha cumplido lo planeado y/o esperado preguntarnos y dar respuesta a: ¿qué, ¿cómo y cuándo evaluar? Incluyendo lo que se va a evaluar, que criterios utilizaremos y cual es momento indicado para esa evaluación.

Para lo anterior, en la imagen 1 se presenta el esquema del Ministerio de Educación de El Salvador (2008).

Lo anterior es lo que buscamos exteriorizar con el presente artículo el cual busca presentar una opción viable y estructurada en relación con el proceso enseñanza-aprendizaje; las teorías del desarrollo curricular, la evaluación del desarrollo curricular, las necesidades de los educandos y las expectativas del mundo laboral.

Metodología

La metodología utilizada para el presente artículo fue de carácter cualitativo; que integra una revisión documental y del estado del arte mediante una investigación descriptiva que nos permita construir y proponer un modelo curricular; Y del mismo modo utilizaremos como método de investigación fenomenología interpretativa o hermenéutica que nos permita visualizar el paradigma que representa la transición de una educación tradicional a una educación hacia un modelo educación-dual, a través de las competencias laborales, en Instituciones de Educación Superior.

Así como y el método heurístico es un método que comprende el desarrollo de habilidades, procedimientos y procesos que nos ofrecen una posibilidad razonable para solucionar un problema. Estando orientado a la generación de conocimientos, técnicas, recursos y acciones creativas e innovadoras, proyectadas hacia la aportación de los avances científicos, tecnológicos y artísticos, para hacer frente a las cambiantes demandas del entorno laboral, social y cultural (orientas, 2012); que promueva la capacidad de autogestión de los participantes, a través de simuladores, juegos educativos, sistemas expertos, donde el alumno tendrá la tarea de experimentar, descubrir y desarrollar el aprendizaje.

Contexto

Para enfocarnos en el problema y direccionar la solución vislumbrada en la propuesta de este artículo se hace necesario retomar las afirmaciones de Panza citado en (Jeannette Sop, s.f.) que “el currículo debe

constituirse a partir, de la selección y ordenación de los objetos de la realidad, esta es cambiante dinámica y dialéctica, los fenómenos se dan integrados e interaccionados”. (Pág. 17).

De no hacerse de esa manera, al usar un enfoque distinto, tendríamos una serie de problemas, de hecho (Iafrancesco Villegas, 2017) argumenta que:

“Se presenta un problema curricular si los cambios no se dan de la vivencia de la necesidad de cambio, pues los cambios impuestos por las normas por sí mismos no aseguran la transformación, más bien indisponen y condicionan y, por tanto, se convierten en pésimos e inadecuados procesos y medios para generar innovación.”

Dicho lo anterior debe quedar claro que currículo es una invención social que refleja elecciones sociales conscientes e inconscientes, el grado y tipo de saber que logran los individuos en las instituciones educativas tiene consecuencia a nivel de su desarrollo personal, en sus relaciones sociales y en el laboral de su contexto, se debe dar importancia al desarrollo del currículo para que se puedan hacer cambios en la educación en respuesta a las necesidades del contexto. (Jeannette Sop, s.f.)

De alguna manera en este caso vamos a partir de la idea de que el constructivismo en materia educativa “propone un paradigma en donde el proceso de enseñanza se percibe y se lleva a cabo como un proceso dinámico, participativo e interactivo del sujeto, de modo que el conocimiento sea una auténtica construcción operada por la persona que aprende (por el “sujeto cognoscente”). (EducaRed, 2020); en el caso nos mencionan que el plan fue estructurado en Ciclo, campos y trayectos. En el cual consideremos a la Educación-dual como eje motor en las Instituciones de Nivel Superior; ahora bien sin duda la contextualización de los procesos de formación son un pilar, por lo expresado por (Rioseco G & Romero, S.f.) complementa muy bien esto al asegurar que “En general, los estudios

o trabajos relativos al aprendizaje significativo se centran en que el alumno conecte la nueva información, los nuevos conceptos, con los conceptos inclusores.”

Para poder desarrollar, fundar y motivar este artículo tenemos que entender al desarrollo curricular; establecer los objetivos y la perspectiva teórica-epistemológica, de hecho, se hace inherente impulsar su desarrollo bajo el paradigma constructivista; definiendo:

- a) Los contenidos;
- b) La cuestión de los fines, generalmente concebidos como valores estáticos;
- c) Los objetivos;
- d) Los procesos institucionales;
- e) Los procesos de aprendizaje;
- f) Las acciones de la práctica;
- g) La evaluación y los resultados hacia el contexto social.

Todo esto tendientes a alcanzar las metas formativas, darle mayor flexibilidad curricular; ya que los cambios tecnológicos y la diversas formas de aprendizaje, nos impulsan a ser flexibles, sobre esto (Caamal Montejo & Canto Herrera, 2002) afirman que “La flexibilidad

curricular presupone un cambio de actitudes e implica ciertas tareas y características en dos actores principales que conforman la unidad básica en el proceso enseñanza-aprendizaje: el profesor y el alumno; conlleva a nuevas tareas para ambos, son afectadas sus relaciones, sus formas de organización y sus prácticas, de manera general, todas ellas están cambiando.”

Y por último considero que es útil considerar a las inteligencias múltiples Howard Gardner para darle enfoque al currículo, y poder cumplir con las metas planteadas en el caso. En el siguiente punto nos enfocaremos en comprender precisamente partiendo de la propuesta de Gardner a la educación-dual.

Educación-dual

Para abordar los cánones de la educación dual, consideramos que previamente debemos injerir en lo propuesto por *Howard Gardner en la teoría de las inteligencias múltiples; en la que destaca que el hablar de inteligencia, no es hablar de un todo unitario donde se concentren capacidades particulares y específicas, sino un entrelazado de inteligencias, es decir la inteligencia es múltiple y en donde define que la inteligencia es una destreza que desarrollamos, para el autor cada individuo posee por lo menos 8 destrezas/habilidades innatas:*

Imagen 2

Teoría de las inteligencias múltiples



Fuente: Elaboración propia, basado en Gardner, 2015.

Dichas destrezas/habilidades le permiten al ser humano, adquirir conocimiento a través de ellas.

Ahora bien, en las Instituciones de Educación Superior (IES), partiendo de esta teoría es importante que los modelos educativos articulen potenciando además del conocimiento las habilidades, destrezas y capacidades dentro de su formación profesional. Que es precisamente lo que se busca en un modelo de educación dual que incluya las competencias laborales como factor de unión entre el conocimiento y el trabajo práctico. Actualmente el modelo educativo representa una limitante cuando se prevé la transición del sistema escolar al mundo laboral; es un reto para las universidades crear mecanismos integrales en donde converja la educación formal, con la acreditación competencias laborales/profesionales adquiridas por la experiencia, en donde la competencia laboral según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) es esa capacidad efectiva que nos permite llevar

exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada (OIT, 2019) donde también exista una relación directa entre los diversos factores.

La formación dual, entonces requiere de un modelo funcional que incluya, integre y desarrolle los sistemas educativos de educación formal con las necesidades y retos del mercado laboral, es por eso que dentro de los currículos se deben incluir espacios prácticos, un ejemplo de esto son los laboratorios de innovación gubernamental en los cuales se logra dentro del marco ciencias sociales foguearse, crear y encontrar soluciones y problemas reales en ambientes controlados, tal como sucede en el espacio de las ciencias naturales y exactas. Básicamente es crear puentes entre la parte académica y parte la práctica. De hecho, en la Licenciatura en

Administración Pública de la Universidad de Sonora, se cuenta con un caso de éxito llamado “CAERE” Municipio virtual por la sustentabilidad, implementado a partir de 2008 en el cual se recrea en espacios simulados el quehacer y la operatividad del nivel de gobierno municipal.

La educación dual representa la respuesta y la atención que ponen las IES a lo que el mundo laboral está exigiendo de los egresados, el mundo está en constante cambio y evolución, es por ello que las universidades deben apostar por gestionar capital humano, no solo con conocimientos teóricos, sino que se manejen en un ambiente de resolución de problemas, sobre esto hace mucho hincapié la IEA (Asociación Internacional para la evaluación de los logros educativos) en que es necesario promover el pensamiento crítico e independiente de los estudiante, así como desarrollar las habilidades y competencias de los estudiantes en la resolución de conflictos... (Wolfram Schulz & Fraillo, 2010)

En ese sentido y manteniendo la retórica, se comenzaron a dar una serie de demandas y necesidades, que el sistema educativo no estaba ofreciendo a los alumnos y por tanto distaba mucho de las necesidades del mundo laboral, sobre todo, con lo cambiante que es hoy día el mundo; es por ello que aparece el concepto de “educación no formal” que según Smitter son “...un conjunto de actividades de enseñanza-aprendizaje debidamente organizadas, ofrecidas con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos, y formar en aspectos académicos o laborales ” (Smitter, 2006)

En ese mismo documento resalta que en la educación no formal derivan cuatro funciones importantes: formación, actualización, perfeccionamiento y capacitación; y permite que en el campo educativo, se implementen actividades orientadas a desarrollar, las habilidades y conocimientos de los integrantes de las fuerzas de trabajo, formando personas, que sean actores

sociales, con actitudes y comportamientos, así como enaltecer la posibilidad de otorgarle a la educación un carácter holístico y sinérgico, es decir pluridimensional y multicontextual, que permite ofrecer más oportunidades de estudio a la población. (Smitter, 2006).

Las Instituciones educativas deben asegurar entornos en los que el alumno, concentre aspectos de la capacitación profesional y tenga espacios para el desarrollo de habilidades, destrezas y actitudes, tanto del perfil académico como del perfil que se requiere en el mundo laboral.

Esto significa poner a la disposición de los estudiantes un aforo para conocimientos teóricos y prácticos, en donde puedan poner en ejercicio real y controlado, en donde el alumno construya su aprendizaje; Esta inclusión le permitirá acceder a competencias laborales, en base a algún estándar de competencias publicado en el Registro Nacional de Estándares de Competencia (RENEC) que este desde la planeación del contenido alineado a la materia modular, de adquirir un certificado de competencias laborales avalado por Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) y la Secretaría de Educación Pública (SEP). Donde la tarea es que el modelo dual asegure la transversalidad de cada materia/módulo dentro de la malla curricular y con ello se asegure que cada egresado este dotado de las herramientas, que le permitan demostrar que la formación recibida tiene una incidencia directamente proporcional al incremento de la productividad en los diversos sectores de la vida económica.

Para fortalecer lo anterior nos gustaría retomar uno de los aportes del informe (SCANS, 1992) “...los buenos empleos dependen de gente que pueda poner sus conocimientos en buena práctica.” Por lo que es de suma importancia que las Universidades sigan fomentando alianzas, convenios y colaboración con los diferentes actores sociales, a fin de asegurar que los alumnos adquieran y dominen conocimientos,

habilidades, aptitudes y destrezas tanto globales como específicas a través de la práctica en entornos reales y controlados, no solo como un requisito de evaluación sino para aseguramiento de un aprendizaje integral, donde se sintetizan las inteligencias múltiples, las competencias laborales incluyendo la transversalidad educativa que conceptualmente es según (Ministerio de Educación de Chile, 2019) la forma de “...enriquecer la labor formativa de manera tal que conecta y articula los saberes de los distintos sectores de aprendizaje y dota de sentido a los aprendizajes disciplinares, estableciéndose conexiones entre lo instructivo y lo formativo. La transversalidad busca mirar toda la experiencia escolar como una oportunidad para que los aprendizajes integren sus dimensiones cognitivas y formativas, por lo que impacta no solo en el currículum establecido, sino que también interpela a la cultura escolar y a todos los actores que forman parte de ella.”

Este tipo de modelo dual debe ir aparejado de mecanismos de evaluación igualmente integrales que concatenen la evaluación práctica con Base en Resultados, es decir una evaluación vaya más allá de una calificación numérica o una declaratoria cualitativa, aquí es necesario que se evalúe el desempeño del estudiante, mediante el análisis de información puntual que se convierta en un dictamen de valor agregado, para ello es preciso señalar que la Universidad de Sonora, ha creado la Entidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales (ECE UNISON) y el Centro de Fortalecimiento de Capacidades Institucionales en Gobiernos Municipales (CE Certifica Sonora) los cuales debieran convertirse en los órganos responsables de la evaluación dinámica, de revisar y dar seguimiento a las practicas tanto de entorno controlado como de entorno real, por medio de proyectos que representen evidencia objetiva de que él alumno cuenta con los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes requeridas.

Por lo cual, al tiempo serán los responsables del diseño e implementación de instrumentos de evaluación mixta

y dinámica, que incluya bitácoras de seguimiento, trazabilidad del proceso enseñanza-aprendizaje desde su incorporación al programa de prácticas, considerando la aplicación de contenidos curriculares, cuestionarios, memorias, indicadores de desempeño, guías de observación, portafolios y logros alcanzados, incluyendo la satisfacción de los involucrados, llámense empresas públicas o privadas, tutores y demás partes interesadas en cuanto al desempeño del estudiante, lo que permitirá ampliar el espectro potencial del alumno y el resultado que el proceso educativo tuvo particularmente en él; ya que asegura la motivación integral al ir reconociendo éxitos graduales del trabajo.

En la actualidad la evaluación de las prácticas profesionales está limitada al cumplimiento de la carga horaria, en contraposición la educación dual promueve, replantear las prácticas, como ya mencionamos en una práctica controlada y en prácticas en el entorno real del trabajo; a fin de que desde su estructura ayude al alumnado a producir conocimiento que oscile entre aportes teóricos y practica funcional y proactiva, por lo cual nos gustaría citar a Edgar Morín quien sostiene que: “Saber pensar no es solamente aplicar la lógica y la verificación de los datos de la experiencia. Esto supone también organizar los datos de la experiencia.” (Morín, 1982)

El modelo de educación dual que incluya la certificación de las competencias laborales asegura por un lado que las instituciones que imparte nivel superior en nuestro país, pongan atención a la realidad actual, implica entonces un reto para el derecho del trabajo, para el mercado laboral y por supuesto para el sistema educativo, que entienda el sentido del aprendizaje y lo ponga en práctica, que enarbole la comprobación práctica, que genere personas con aptitudes innovadoras, que incidan en su desempeño profesional, es decir maneja apropiadamente todos los recursos. El mundo ya está actuando sobre este tema, por ejemplo, en el documento del (Ministerio de Educación Nacional

República de Colombia, 2008) se declara “*La puesta en marcha de acciones para el desarrollo de competencias laborales, en las Instituciones es el terreno más propicio para crear los puentes que él país necesita entre el sector educativo y el productivo*”. Queda claro que las IES deben mejorar la calidad de los sistemas educativos, tienen la obligación garantizar que el aprendizaje sea aplicable y comprobable, sin duda el reto de la educación dual como modelo integral está en la eficiencia en el desempeño de los egresados y los resultados que estos aportan al mundo laboral y por tanto económico; viendo esta perspectiva estamos rezago con respecto a otros países, estamos en el momento adecuado para el dialogo, la reflexión y para su pronta aplicación, necesitamos evaluar las necesidades del entorno y comenzar a rediseñar los currículos, los módulos y las materias que se imparten en las diversas opciones y carreras universitarias, donde la práctica y el auto aprendizaje sean los ejes motores.

Es importante puntualizar los beneficios de la inclusión de un modelo educativo dual, como el que se propone:

1. *Formación enfocada en las necesidades del mundo laboral:* Aquí es preciso que todas las instituciones educativas del nivel superior entiendan y diagnostiquen lo que el mundo del trabajo espera de los egresados, donde la preparación oscile en asegurar su capacidad profesional, que les permita desempeñarse activa y proactivamente en los puestos de trabajo; se les dote de los conocimientos, técnicas, habilidades, aptitudes y destrezas que le permitan su incorporación al mundo laboral por medio del *expertise* profesional; por medio de materias muy específicas, que incluyan la practica en campos reales y/o controlados. Tal como lo refleja el informe SCANS, es necesario prepararlos en los con las competencias de solución de problemas y capacidad de
2. *Autogestión del conocimiento.* Con la entrada de las Tecnologías de la Comunicación y la Información las TIC’s se revolucionó la forma de aprendizaje, de alguna u otra manera se hizo más accesible el conocimiento, estamos aprendiendo en mayor medida en los entornos y espacios virtuales en forma no sistemática; tenemos acceso a diversos contenidos, en diferentes formatos, por lo cual es necesario que las universidades exploten mayormente esta ventaja del aprendizaje omnipresente, centrar las iniciativas en aquello, que se requiere enseñar/aprender, ya los estudiantes de la actualidad están entendiendo que los compromisos de aprendizaje es con ellos, mismos, por lo cual la educación dual debe voltear a ver a las TIC’s no solo como una

abstracción que se construyen en la aplicación y reflexión sobre la actividad cotidiana. (SCANS, 1992), es decir que tengan las habilidades básicas para la empleabilidad. Se deben preparar estudiantes para pensar, análisis y actuar. Se tiene que reestructurar la malla curricular partiendo desde el sentido de priorizar lo que los empleadores van a requerir de los futuros empleados; estamos en un escenario donde las competencias laborales están tomando auge a nivel mundial; y tal como lo exponen Gonzi y Athanaosou citados en (Mozó Arévalo , 2011) ... “*La educación Superior no solo debe diseñarse en función de la incorporación de la persona la vida productiva a través del empleo, sino más bien partir de una formación profesional que además de promover el desarrollo de ciertos atributos... considere la ocurrencia de varias tareas (acciones interrelacionadas que suceden simultáneamente dentro del contexto y la cultura del lugar de trabajo) y que, a la vez permita que algunas de esas acciones sean generalizadas.*”

herramienta más sino como un medio para asegurar la empleabilidad de los egresados. Ahora el objetivo se debe centrar en que la educación no solo sea de calidad, sino que se adapte al sistema masificado. Para Zimmerman: “la autogestión del aprendizaje podría describirse como una autogestión académica que se refiere al proceso mediante el cual los estudiantes activan y sostienen cogniciones, conductas y afectos que están orientados sistemáticamente hacia el cumplimiento de objetivos académicos” (1989). Así, los estudiantes participan activamente en base a su técnica de aprendizaje.

3. *Transparencia tanto en los conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y capacidades de los egresados.* Dentro la certificación de las competencias laborales se valida y transparenta el conocimiento y demás elementos que adquiere el estudiante, hay evidencia objetiva de las fortalezas que adquirió en el espacio teórico-práctico.

4. *Mayor apertura y desarrollo de competencias docentes:* De entrada, es imperativo definir el concepto de competencia docente, “Las competencias docentes del nivel superior abarcan todo lo que ha tenido relación con su práctica docente, con su finalidad, con la preocupación por mejorarla y con su profesionalización. Por ello, para conocerlas es necesario considerar tres asuntos: el contenido, la clasificación y la formación, es decir, saber qué enseñar, cómo enseñar, a quiénes se enseña y para qué, desde la perspectiva de las necesidades del desarrollo económico y social y, más concretamente, de las demandas del sistema productivo...” (Badillo Gaona, Torres Rivera, Valentin Kajatt, & Ramírez Martínez, 2014) Los docentes deben entender que el aprendizaje debe de ser proactivo y promover nuevas formas de trabajar tanto en clase y fuera del salón de clases, al tiempo que asume mayor responsabilidad en el proceso enseñanza/aprendizaje en pro de los alumnos; en cuanto esto veamos la siguiente tabla referencial de competencias docentes:

Tabla 1

Competencias docentes

Competencia de Referencia	Competencias por trabajar en la formación continua.
1- Organización y dirección de situaciones de aprendizaje.	<ul style="list-style-type: none"> • El docente debe entonces tener amplio dominio en determinadas disciplinas, organizarse con respecto a los contenidos de enseñanza y como estos se traducen en objetivos de aprendizaje.

Tabla 1

Continuación...

Competencia de Referencia	Competencias por trabajar en la formación continua.
1- Organización y dirección de situaciones de aprendizaje.	<ul style="list-style-type: none"> • En el documento usado de referencia para esta tabla también nos recuerdan la importancia que tiene para el docente el hecho de realizar su trabajo partiendo por un lado alumnos y por otro de los errores y los obstáculos que se presentan en el proceso enseñanza-aprendizaje. Dentro de la competencia de referencia en relacionada con organizar y dirigir las situaciones del aprendizaje, el docente debe estar capacitado para construir estrategias pedagógicas adecuadas. Así como desarrollar a los alumnos en actividades de investigación y proyectos que permitan la asimilación de los contenidos planteados.
2- Dirigir el proceso de aprendizaje.	<p>Los educadores deben ser capaces de estructurar situaciones problemáticas, de acuerdo. al nivel y posibilidades de los alumnos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquirir una visión longitudinal de los objetivos de la enseñanza esto refiere al enfoque sistémico. • Una vez que analiza el conocimiento previo que tiene el alumno, así como el contexto por medio de un diagnóstico, deberá dirigir a partir de ahí la enseñanza; entendemos como las acciones de crear enlaces con el contexto precedente. • Otro aspecto que se menciona es que se hace necesaria que el docente Observe a sus alumnos en situaciones de aprendizaje con una visión formativa. • Evaluar, revisar y determinar en forma periódica y constante de las competencias logradas en el proceso enseñanza aprendizaje y a partir de su análisis tomar decisiones adecuadas y pertinentes.
3- Desarrollar requerimientos de diferenciación.	<p>Partiendo del hecho de que no todos los alumnos aprenden de la misma manera, ni tienen la mismas habilidades y competencias, el docente debe adquirir la habilidad de realizar una enseñanza individualizada.</p>

Tabla 1*Continuación...*

Competencia de Referencia	Competencias por trabajar en la formación continua.
3- Desarrollar requerimientos de diferenciación.	<p>Siempre estar dispuesto a apoyar a sus alumnos sobre todos a aquellos que tienen mayores problemas con los contenidos o en el proceso de aprendizaje en sí.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impulsar y generar el aprendizaje cooperativo y colaborativo entre los alumnos, sin duda esto es fundamental.
4- Desarrollar a los alumnos en su propio aprendizaje y en su trabajo.	<p>Otra cosa que debe hacer el docente es buscar mecanismos que le permitan promover las ganas de aprender de los alumnos; cuándo un alumno tiene esa motivación es más sencillo alcanzar los objetivos; y estará en condiciones de evaluarse y evaluar a sus pares (autoevaluación, coevaluación). Además, en el texto revisado nos dicen que el docente deberá favorecer que los alumnos realicen y emprendan proyectos personales.</p>
5- Trabajo en equipo.	<p>Siempre es importante que el docente se reúna y trabaje en equipo como otros docentes, esto le permitirá mejorar; y dar solución a problemas de tipo profesional etc.</p>
6- Participar en la gestión de la escuela.	<p>Con respecto a la participación docente tiene que formular y negociar proyectos de institución, también debe trabajar y administrar los recursos de su centro de trabajo, pero también es importante promover la participación de los educandos.</p>

Tabla 1

Continuación...

Competencia de Referencia	Competencias por trabajar en la formación continua.
7- Orientar y desarrollar a los padres.	El docente debe concurrir con los padres por medio de reuniones informativas; es de suma importancia que los padres se involucren y participen en el proceso de aprendizaje. Y también como docente ayudar a los padres a que adquiera habilidades para que apoyen a sus hijos.
8- Utilizar nuevas tecnologías.	Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, así como los sistemas computacionales les ofrecen a los docentes oportunidades y herramientas diversas para aplicar en el aula y con cumplir con los objetivos. Un ejemplo de esto son los retos que a raíz de la pandemia ha tenido que enfrentar el mundo educativo, haciendo necesaria que se utilicen en mayor medida plataformas de educación virtual y a distancia.
9- Afrontar los deberes y dilemas éticos de la profesión.	Un docente además tiene la responsabilidad de adquirir habilidades que le permitan prevenir, luchar y eliminar toda forma de violencia y discriminación por credo, genero, sexo, etnia, estrato social etc. En ese mismo punto el autor recomienda que el maestro participe activamente en la elaboración de reglamentos acerca de reglas de vida y conducta, así como desarrollar en los alumnos el sentido de responsabilidad, de solidaridad y justicia.
10- Administrar la propia formación continua.	Consideramos que en este punto es inherente la constante actualización y desarrollo de competencias por parte del docente, apoyar en la formación de sus colegas, mejorar sus desempeños, impulsar en la institución educativa un estadio de cooperación continuo, sólido y permanente; para poder hacer posible este el docente tiene que estar abierto al diálogo con sus pares y ser responsable de su propia formación al tiempo de que apoya a otros docentes.

Fuente: Elaboración personal a partir de *Las 10 nuevas competencias docentes para enseñar* (Perrenoud, 2000).

5. *Prestigio y diferenciación tanto de la Institución como de los egresados.* Todos los centros educativos de cualquier nivel buscan tener prestigio y ser diferentes a sus competidores en el mercado, está comprobado cómo caso de éxito tenemos a la Unión Europea especialmente el modelo alemán quienes detectaron la necesidad de rediseñar sus modelos educativos a fin de responder a las necesidades varias necesidades educativas, entre ellas mejorar la transición entre el entorno escolar y al entorno laboral. El modelo implementado por Alemania tiene simulación/práctica en las empresas cuatro o tres días a la semana y los días restantes se desarrolla el conocimiento en el aula, resaltando la coordinación educativa entre el sector educativo y el sector económico/laboral/empresarial.

Es importante que todas las Universidades en materia de prestigio y diferenciación entienda que tal como lo menciona Naidorf acerca de que “...*La pretensión no es salirse del mundo y crear nuevas reglas propias de universidad latinoamericana de un momento a otro, sino al menos comenzar, como muchas universidades han empezado a hacer, revisando la orientación de sus esfuerzos, recursos y energías: descolonizar las prácticas y los saberes; intervenir con la capacidad performativa del decir; democratizar el conocimiento en el sentido de cuestionar el saber oficial como el único válido, lo que redundo en una democracia cognitiva aún pendiente; ensayar formas de creación conjunta de conocimiento con otros sectores de la sociedad...*” (2013)

6. *Formación Integral.* “Podemos definir la Formación Integral como el proceso continuo, permanente y participativo que busca

desarrollar armónica y coherentemente todas y cada una de las dimensiones del ser humano (ética, espiritual, cognitiva, afectiva, comunicativa, estética, corporal, y socio-política), a fin de lograr su realización plena en la sociedad. Es decir, vemos el ser humano como uno y a la vez pluridimensional, bien diverso como el cuerpo humano y a la vez plenamente integrado y articulado en una unidad.” (Vicerrectorado de Medio Universitario, 2008), debemos entonces buscar el afianzamiento de los alumnos, y que logren su máximo desarrollo y desempeño, es decir hacer que crezcan holísticamente todas sus habilidades, características, condiciones y potencialidades. Desde el punto de vista material, la adaptación o reingeniería de los currículos basadas en un modelo dual que incluya la certificación en competencias laborales, hará posible que el la practica tengamos una formación integral acorde a los nuevos tiempos. Estamos ante la posibilidad de mejorar la educación en México, pero siempre que sea bajo un diagnóstico adecuado y dimensionar todas las opciones educativas.

7. *Garantía de empleabilidad de los egresados.* Hemos estado hablado a lo largo de este artículo sobre el hecho de que la educación dual, por medio de las competencias laborales, nos representa preparar a los alumnos, para una transición adecuado al mundo del trabajo, y que ofreciendo las herramientas necesarias para que se puedan desarrollar adecuadamente y no solo eso, garantiza la empleabilidad en mayor porcentaje debido a que se presta atención a lo que los alumnos deben aprender en materia de conocimientos, habilidades, destrezas y aptitudes.

Varios autores han hablado sobre la empleabilidad de los egresados y lo que las instituciones de educación superior deben ofrecer a sus alumnos y a futuros estudiantes, aquí nos gustaría retomar lo mencionado por el Dr. Jordi Planas *“El mercado laboral es de competencias, no solo de escolaridad, pero la escolaridad implica competencias (...) la universidad debe plantearse qué papel quiere jugar (...) necesita un sistema de formación que no tenemos aquí...”* Mientras que Ibarrola Nicolín, investigadora del Centro de Investigación y de Estudios Avanzados asevera que: *“Todavía no hemos podido resolver qué es lo que requieren las empresas o para qué trabajo tenemos que formar (...) Las matrículas se articulan con las demandas del mercado de trabajo, hay momento en que pueden ser funcionales y otros en que pueden ser disfuncionales, hay instituciones que se articulan de acuerdo con el mercado de trabajo, hay instituciones que no lo hacen”,* (Planas & de Ibarrola Nicolín, 2018) Sin duda en sus aportaciones podemos observar que las universidades no se han adaptado adecuadamente a la nueva era, y no estamos siendo respondientes a las necesidades educativas, la educación dual abre la puerta para asegurar esa empleabilidad, pero tomando en cuenta que la educación tiene que ser dinámica, dejando de lado mallas curriculares planes, que no ofrecen el soporte necesario a los egresados.

8. *Adquisición de competencias laborales.* Las competencias laborales, constituyen una parte fundamental en la formación integral de los alumnos y por tanto de la finalidad última de la educación dual, solidificar el dominio de conocimiento teórico, con todos esos elementos que le permitan realizar mejor sus actividades, el adquirir/proporcionar competencias laborales surge como respuesta a la exigencia de mejorar continuamente tanto la pertinencia como la calidad de la educación, en base a la formación

de capital humano e intelectual proactivo, que entienda y aplique procesos competitivos en los entornos laborales, el que un centro universitario este apostando por las competencias laborales significa entender a las empresas del sector privado y/o público, a las condiciones de vida actuales, que incluye el aprovechamiento de las TIC's, con plena conciencia de que el proceso enseñanza aprendizaje no puede seguir siendo unidireccional, sino que se adquiere/produce en diversos ámbitos, plataformas, circunstancias y formas; De aquí es que la educación dual representa ese espacio de oportunidad que implica comprender y capitalizar el hecho de que *“la preparación para el mundo del trabajo y la formación para una ciudadanía activa deberían convertirse en los dos objetivos más relevantes de la educación universitaria.”* (Martínez, 2008)

9. *Dinamismo en la impartición de educación profesional.* El dinamismo pedagógico y/o andragógico implica responde no solo técnicas, modelos y métodos educativo, también reconoce las capacidad y los valores, tanto del alumno como del docente, y el aprendizaje que se gesta entre ambos, es decir representa un aprendizaje cooperativo e incluyente, en el que el docente debe convertirse en un agente que insta a la reflexión en el proceso educativo o de enseñanza-aprendizaje; la educación dual bien estructurada punja a que el maestro comprenda las particularidades de cada grupo de educandos, que le permita lograra aprendizaje optimo, así como entender la pertinencia de los contenidos mínimos y la significancia en cada estudiante; cuando existe dinamismo en la docencia es posible comprender qué tipo de actividades educativas son más idóneas para cada estudiante, así como un nivel superior de nivel de conexión

de estudiante con respecto a la Institución educativa, el mundo del trabajo, su familia, la sociedad y el entorno, por otro lado ese dinamismo permite que el objetivo de los educandos deje de ser el aprobar materias para obtener un grado y en cambio reflexione con el hecho de que su objetivo está encaminado a adquirir conocimientos, habilidades, destrezas, aptitudes y demás elementos y características que le permitan desempeñar una actividad productiva adecuadamente.

Una reinterpretación a lo expresado por Balza Laya y Pérez de Balza (2006), el aprendizaje siempre está en movimiento lo mismo, cuando se refieren al concepto cosmovisión infieren a la forma particular de ver y concebir a la sabiduría del hombre, a la sociedad y al mundo mismo y la forma en que tomamos conciencia de ello; nos queda claro que el mundo está en constante movimiento, cambiando día tras día sobre todo en la sociedad actual a veces llamada sociedad del conocimiento otras veces de la era digital; El aprendizaje es de igual manera cambiante y debe adaptarse; es decir observar la realidad desde un determinado punto, para explorar ese movimiento y dinamismo.

Nosotros consideramos que además la educación debe y está obligada a ser holística; es otra de las premisas que sustenta la necesidad de transitar de la educación tradicional a la educación dual; el estudiante y los docentes deben de encontrar en el aprendizaje significativo una conexión con su entorno, con las demás personas, y encontrar vínculos en las diferentes áreas del saber y no ver o estudiar en forma aislada un contenido, tema, asignatura o ciencia. Ser aptos y proactivos en la toma decisiones, solución de problemas y generación del conocimiento.

La educación dual como ya hemos visto tiene la particularidad de que cuenta con 2 momentos o etapas, por un lado lo que representar la parte teórica es decir el conocimiento que se adquiere en el aula, y por otro lado la gesta de conocimiento en el plano de la práctica, tanto en entornos controlados y/o simulados como en entornos de realidad, lo que convierte a la educación en una educación dinámica, pero además en una educación proactiva como lo vemos en el siguiente puntos de este conteo de beneficios.

10. Proactividad Docente. En particular el tema de la proactividad docente requiere entre tanto que los actores capten el sentido de la educación dual, opere y evalúe cada uno de esos los momentos tanto en teoría como en la práctica y que permita a los estudiantes la dinámica del mercado del trabajo y las exigencias de desempeño competitivo, por lo que una educación del tipo proactiva implica el aprendizaje continuo donde los educadores enseñen de modo activo, con objetivos claros y que supere problemas, contrario a lo tradicional que se venía siendo con la educación reactiva, la cual es pasiva y no coadyuva a que el estudiante sea incapaz de adaptarse al sector laboral, tener docentes proactivos y una educación en este sentido se dota al alumno de la capacidad de acción, resolución y problemas, que le permitan caminar hacia el éxito sostenido. Sin duda la proactividad debe ir acompañada de reflexión y de creatividad para con ello se genere conciencia crítica que debiera ser el camino que se debe buscar en la educación. Es por ello que la educación dual apuesta por docentes proactivos, que se anticipen a las situaciones y que utilice nuevas estrategias y que genere en los estudiantes oportunidades y

características que le permitan construir el aprendizaje, y si a eso le sumamos que el docente sea un agente de cambio o transformador, estamos ante un escenario de educación integra, un docente de este tipo, asume riesgos, en pro del cumplimiento de los objetivos, es hábil a la hora de tomar decisiones y constituye una autoridad moral para sus alumnos; *“el docente debe de fomentar una mayor independencia y autonomía por parte del alumno, permitiendo de esta manera un mayor control de su aprendizaje y que sea más auto dirigido, para que el profesor sólo sea un facilitador y tutor. Por esta razón el profesor debe de proporcionar recursos y accesos a nuevas tecnologías ya que esto permitirá que su aprendizaje sea más útil y proactivo.”* (Valdez Cháidez, 2015). Aquí nos gustaría mencionar el concepto que da Viktor Frankl en su libro sobre el concepto de proactividad, el asegura que es *“la libertad de elegir nuestra actitud frente a las circunstancias de nuestra propia vida”*. (Viktor, 2015).

Al analizar los consejos propuestos por Moll (2014) en su artículo 5 Consejos para transformar a un docente reactivo en proactivo; ya que esto nos permitirá entender por qué la educación dual facilita la docencia proactiva:

- Como docente debe tener iniciativa, ser consciente de sus obligaciones y responsabilidades; en el quehacer docente hay una razón y un fin; es por ello que se hace ineludible que el educador tenga iniciativa y lo aplique para el beneficio de la educación de sus alumnos, la clave para el autor está en *“controlar las decisiones sobre su trabajo como docente.”*

- Otro aspecto que destaca es la utilización *lenguaje en forma proactiva del docente*; desafortunadamente lejos de esto, vemos que la mayoría de los docentes tienen a tomar una actitud reactiva y a la defensiva en lugar de desde el lenguaje ir generando un cambio positivo.
- El siguiente consejo que da es el uso y optimización del tiempo. Un docente proactivo utilizará adecuadamente su tiempo para sacarle el mayor provecho.
- *Compromiso y promesa*. La relación entre lo acordado y la capacidad de cumplimiento.
- *Imaginación creativa*. El hecho de que el docente pueda generar situaciones y oportunidades para la enseñanza, lo hace un docente proactivo.

Educación de primer nivel acorde a las necesidades actuales y futuras, por la capacidad de adaptabilidad. La educación no se tiene quedar estática, en cambio sí está obligada a evolucionar y adaptarse a los nuevos tiempos y formas, diseñado por medio de estrategias que promuevan las habilidades, destrezas, valores y actitudes contenidos el aseguramiento de los procesos de conocimiento; en ese orden de ideas nos gustaría retomar algunas las impresiones expuestas en (Global Education Forum, 2011) Para comenzar nos llamó mucho la atención lo expresado por Milton Chen, director ejecutivo de la Fundación Educativa George Lucas quién afirma que *“Una sociedad es tan buena como lo sea su educación”*. Además de ser urgente para el mundo educativo el adaptarse a las necesidades y retos que representa el siglo XXI. Nos dicen que es hora de escuchar a los estudiantes, ver que buscan, que quieren, que necesitan; porque ya hemos dicho insistentemente que hay que escuchar al mundo del trabajo, sobre que esperar y necesitan de los egresados de las IES; ahora bien, retomando lo presentado en el

citado foro; si queremos que una sociedad evolucione su educación debe hacer primero, y ser buena en todos los sentidos; en el foro recordaron un experimento llamado “4education” un debate entre estudiantes a través de la red social *Tuenti* cómo mejorar la educación, la mayoría coincidía en la necesidad de reinventar a la educación tradicional ya que se ha tornado aburrida y limitativa, en aspectos relacionados con la innovación y la imaginación por ejemplo. Y en ese mismo foro el catedrático de Bournemouth University Stephen Heppell mencionó que “no es cuestión de dinero, sino de introducir nuevos criterios en la educación y abrirla a la creatividad de los alumnos.” Otra de las aportaciones que consideramos rescatar para este artículo, ya que da sentido a la necesidad de una educación transformadora como lo es la educación dual fue lo expuesto por los participantes sobre *la necesidad de una revolución en la educación actual.*” (Global Education Forum, 2011);

Esto quiere decir que las universidades no están prestando la atención debida a los estudiantes, sobre que se requiere para asegurar el proceso enseñanza aprendizaje, pero por otro lado reafirma lo expuesto a largo de este artículo, la educación dual permite la reingeniería y la adaptación para dejar atrás a la educación reactiva, atendiendo a las nuevas diferentes de aprendizaje, tal como iniciamos el presente documento es importante prestar atención en las inteligencias múltiples planteadas por Gardner, por un lado el describe a la inteligencia como: “... *la habilidad para resolver problemas o para elaborar productos que son de importancia en un contexto cultural o en una comunidad determinada.*” Pero si no nos ajustamos será muy difícil asegurar el aprendizaje. Necesitamos explorar las diversas formas de inteligencia como de aprendizaje y explorar/explotar los diversos talentos, destrezas y habilidades de los estudiantes. Pero si se quiere transformar a la educación es necesario que todos

los actores sociales interactúen y se logre equilibrar el modelo educativo e ir disminuyendo las deficiencias, que es precisamente el siguiente punto a abordar, y donde la educación dual basada en competencias laborales de nuevo toma un papel preponderante.

11. *Compensar las deficiencias del sistema educativo actual.* En primera instancia es de suma importancia conocer y reconocer las deficiencias que presenta el sistema educativo actual en nuestro país, para así validar como es que el modelo de educación dual podría compensar esas deficiencias. Dentro del documento Principales Problemas del Sistema Educativo en México, establece que son los siguientes: acceso, deserción, inequidad y calidad de la educación. (Fundación para el Desarrollo y Fomento Educativo S.C, 2017).
12. Los egresados estarán en condiciones de responder y dar solución a problemas reales del entorno laboral. La educación dual posibilita que los egresados una vez inmersos en el mundo laboral estén en condiciones de hacer frente a los retos que se le presente porque habría adquirido los elementos necesarios para el mejor desempeño de sus funciones.

Conclusiones

A manera de conclusión, la educación dual basada en competencias laborales implica, un cumulo de elementos que mejorarían no solo al sistema educativo nacional, sino que tendría incidencia directa en la mejora económica nacional, con ciudadanos mejor y más capacitados, con las competencias laborales esenciales para su pleno desarrollo individual y social, por lo que la propuesta del modelo sugerido en el presente artículo es viable.

Debemos entonces que para aplicar el modelo de educación dual que hemos propuesto en el presente documento tendremos que hacernos la pregunta expresa ¿Qué estrategias de aprendizaje se están utilizando para atender las necesidades de los educandos, la sociedad y el entorno laboral? Vamos a retomar consejos sobre cómo capacitar a la llamada generación Z en (SHIFT disruptive e-learning, 2018); pues consideramos que es el mercado al que hay que enfocarnos en las nuevas propuestas curriculares

- Utilice mensajes visualmente estimulantes.
- Proporcione flexibilidad.
- Brinde autonomía.
- Fomente colaboración.
- Fomente conexiones humanas.
- Si vamos a utilizar tecnología que esta sea intuitiva y de fácil uso.

Encontrar soluciones que consideren lo anterior nos va a permitir responder a ¿Qué podemos ofrecerles, para que el proceso enseñanza sea significativo y efectivo? Ya que esperan recibir una educación superior, que se adapten a su forma de ver la vida y que al tiempo puedan ayudarlos a insertarse adecuadamente en el mundo laboral.

1. Estrategias de aprendizaje que deben ser implementadas para favorecer su potenciar su desarrollo académico. Para esto se presenta la siguiente propuesta:

Como Institución educativa deberemos asegurar que el alumno ha logrado la capacitación profesional y al tiempo desarrollado las habilidades, destrezas y actitudes, del perfil académico y del perfil que se requiere para su inserción al mundo laboral.

La estructura de la malla curricular deberá desarrollarse a través de módulos diferenciados en obligatorios y optativos, en donde se divida en espacios

teóricos y prácticos estos últimos subdivididos: uno en práctica realizada en un entorno controlado (simuladores), con espacio para los juegos de rol y apoyado por los medios digitales, que son tan atractivos para esta generación en particular y el otro que refleje una práctica dentro de un entorno real de trabajo.

Las IES tienen que reinventarse, para poder atender, a las nuevas generaciones, las necesidades del mundo laboral; quienes cada día requieren egresados con capacidad de análisis, de enfoque y aplicación de aspecto teórico; que debe dejar de estar “divorciado” de la realidad global. que ya está ingresando mediante formas divertidas, creativas e innovadoras, como el modelo propuesto en este documento haciendo mayor hincapié, en las opciones autodidactas y la utilización e implementación de consensos con los diferentes sectores (gobierno, empresas y sindicatos; por mencionar algunos). Sin duda alguna un reto para todos.

Referencias

- Badillo Gaona, M., Torres Rivera, A., Valentin Kajatt, N., y Ramírez Martínez, E. (sep./dic. de 2014). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-26732014000300008
- Balza Laya, A. M., y Pérez de Balza, E. (diciembre de 2006). El dinamismo como paradigma cosmológico. Reflexiones en torno a la educación y el aprendizaje desde el pensamiento complejo. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 7(2), pp. 77-88.
- Caamal Montejo, F., y Canto Herrera, P. (2002). *Flexibilidad curricular: Opinión de estudiantes y docentes universitarios*. X Congreso Nacional de Investigación Educativa.
- CONOCER. (27 de 02 de 2019). *Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales*. <https://conocer.gob.mx/como-certifico-mis-competencias/>

- EducaRed. (2020). [https://www.ecured.cu/Constructivismo_\(Pedagog%C3%ADa\)](https://www.ecured.cu/Constructivismo_(Pedagog%C3%ADa))
- Fundación para el Desarrollo y Fomento Educativo S.C. (2017). *Acta educativa* (11).
- Gardner, H. (2015). *Inteligencias múltiples: La teoría en la práctica*. PAIDOS.
- Global Education Forum. (2011). II Encuentro Global Education Forum. *La educación no debe quedarse atrás, debe evolucionar*.
- Iafrancesco Villegas, G. (23 de noviembre de 2017). *Los principales problemas en las transformaciones curriculares*. <https://www.magisterio.com.co/articulo/los-principales-problemas-en-las-transformaciones-curriculares>
- Jeannette Sop, e. a. (s.f.). Problemas que afectan el desarrollo curricular en la educación superior.
- Góngora, J. J. (s.f.). *La autogestión del aprendizaje en ambientes educativos centrados en el alumno*. <http://sitios.itesm.mx/va/diie/docs/autogestion.pdf>
- Martínez, M. (2008). *Aprendizaje servicio y construcción de la ciudadanía activa en la universidad: la dimensión social y cívica de los aprendizajes académicos*. Barcelona: Octaedro.
- Ministerio de Educación de Chile. (2019). Portal de Atención Ciudadana del Ministerio de Educación del Gobierno de Chile. <https://www.ayudamineduc.cl/ficha/que-es-la-transversalidad-educativa-5>
- Ministerio de Educación de El Salvador. (2008). *Curriculo al servicio del aprendizaje*.
- Ministerio de Educación Nacional República de Colombia. (2008). *Articulación de la educación con el mundo productivo*. Bogotá.
- Moll, S. (2014). 5 Consejos para transformar a un docente reactivo en proactivo.
- Morín, E. (1982). *Para salir del siglo XX*.
- Mozó Arévalo, R. (2011). *Formación Basada en Competencias. El Caso de estudios de la Escuela de Administración de Instituciones, de la Univeridad Panamericana en México*. Barcelona.
- Naidorf, J. (ene./jun. de 2013). *Scielo*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2013000100007
- OIT, O. I. (2019). *OIT CINTERFOR*. <http://www.oitcinterfor.org/p%C3%A1gina-libro/1-%C2%BFqu%C3%A9-competencia-laboral>
- orientas. (2012). *El Acercamiento Educativo*.
- Perrenoud, P. (2000). Las 10 nuevas competencias docentes para enseñar.
- Planas, J., y de Ibarrola Nicolás, M. (2018). Foro Consultivo Científico y Tecnológico. Ciudad de México.
- Rioseco G., M., y Romero, R. (s.f.). *La contextualización de la enseñanza como elemento facilitador del aprendizaje significativo*.
- SCANS. (1992). *Comisión SCANS para América 2000*. Departamento de Trabajo de los Estados Unidos, Washington.

- SHIFT disruptive e-learning. (22 de septiembre de 2018). <https://www.shiftelearning.com/blogshift/lageneracion-z>
- Smitter, Y. (2006). *Hacia una perspectiva sistemática de la Educación no forma*. (L. U. Experimental, Ed.) <http://www.redalyc.org/articulo.oa?i>
- Valdez Cháidez, O. L. (marzo de 2015). *Un nuevo enfoque de enseñanza: aprendizaje proactivo*. http://unimex.edu.mx/Investigacion/DocInvestigacion/Un_nuevo_enfoque_de_ensenanza_Aprendizaje_proactivo.pdf
- Vicerrectorado de Medio Universitario. (2008). *Jornadas para Docentes*. Córdoba: Universidad Católica de Córdoba.
- Viktor, F. (2015). *El hombre en busca de sentido*. Editorial Herder.
- Wolfram Schulz, J. A., y Fraillo, J. (2010). *Resultados iniciales del Estudio Internacional de Educación Cívica y Ciudadana de la IEA*.



Empresas constructoras y responsabilidad social corporativa: ¿es posible?

Construction companies and corporate social responsibility: is it possible?

Ana María Domínguez Díaz ¹

Recibido: 25 de febrero de 2020.

Aceptado: 22 de julio de 2020.

DOI: <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.89>

JEL: M14. Cultura corporativa. L74. Construcción.

Resumen

Las empresas constructoras, dada la actividad que realizan, deberían llevar a cabo una política de responsabilidad social activa. A fin de conocer si es así, se ha realizado una revisión de la literatura al respecto, la cual recoge el comportamiento de estas empresas en distintos países y a lo largo de un periodo temporal amplio, observándose que estas compañías, en su mayoría, no tienen integrado aún en su día a día buenas prácticas en materia de responsabilidad social y ambiental. No obstante, parece observarse cierta preocupación por su parte, si bien el camino que les queda por recorrer es largo hasta que pueda llegar a considerarse a las empresas de la construcción como socialmente responsables.

Palabras clave: responsabilidad, social, corporativa, empresas, constructoras.

Abstract

Construction companies, given the activity they carry out, should carry out an active social responsibility policy. In order to know if this is the case, a review of the literature on the matter has been carried out, which includes the behavior of these companies in different countries and over a long period of time, observing that these companies, for the most part, do not still integrated good practices in matters of social and environmental responsibility. However, there seems to be some concern on their part, although they still have a long way to go until construction companies can be seen as socially responsible.

Keywords: responsibility, social, corporate, companies, construction.

¹ Ana María Domínguez Díaz. Grado en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Islas Canarias, España. Correo: mariaconcepcion.verona@ulpgc.es

Introducción

Los términos responsabilidad social corporativa (RSC) y empresas de la construcción no suelen aparecer unidos con frecuencia. A las empresas constructoras se las vincula, dada su actividad, con efectos perjudiciales al medio ambiente, y precisamente por esta razón deberían tener un alto desempeño en materia social y ambiental, con el fin de mejorar su imagen ante todos los grupos de interés, incluida la sociedad en general.

Una de las definiciones más frecuentemente utilizadas para hacer referencia a qué se debe entender por RSC es la recogida en el Libro Verde de la Comisión Europea (Comisión Europea, 2001: 7) que la define como: “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”.

Por su parte, la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) define la responsabilidad social corporativa (AECA, 2003: 9) en los siguientes términos:

El compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde su composición social y un comportamiento responsable hacia las

personas y grupos sociales con quienes se interactúa.

Ser socialmente responsable “no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo «más» en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores”, y todo ello puede aumentar la competitividad de las empresas y tener también un impacto directo en la productividad (Comisión Europea, 2001: 7).

En la misma línea, se pronuncia AECA (2003: 9), al señalar que la RSC:

Va más allá del mero cumplimiento de la normativa legal establecida y de la obtención de resultados exclusivamente económicos a corto plazo. Supone un planteamiento de tipo estratégico que afecta a la toma de decisiones y a las operaciones de toda la organización, creando valor en el largo plazo y contribuyendo significativamente a la obtención de ventajas competitivas duraderas.

En la tabla 1 se recoge según AECA los principios básicos de la RSC, que constituyen las reglas fundamentales que rigen el comportamiento socialmente responsable de las organizaciones (AECA, 2003: 20-22).

Tabla 1

Principios básicos de la RSC

Transparencia	Se basa en el acceso a la información que una empresa da respecto a su actuación en materia social.
Materialidad	Basada en el hecho de que la empresa ha de tener presente tanto las expectativas como las necesidades de todos aquellos grupos interesados en la adopción de las distintas decisiones.
Verificabilidad	El comportamiento en materia social de la empresa debe ser analizado por agentes externos a fin de que pueda ser verificado.
Visión amplia	La empresa debe centrar su política de RSC en el contexto más extenso que le sea posible.
Mejora continua	La RSC está íntimamente relacionada con la idea de una actividad continuada de la empresa en el tiempo.
Naturaleza social de la organización	La RSC está basada en la consideración de la naturaleza social de la empresa, como valor dominante frente a otros de tipo económico o técnico.

Fuente: Elaboración propia a partir de AECA (2003).

Autores como Nieto Antolín y Fernández Gago (2004: 32), afirman que mientras persista la demanda a las empresas de comportamientos socialmente responsables, “las empresas y sus directivos continuarán empleando criterios de RSC”. Señalando además, que “la presión de los grupos de interés obliga a las empresas a incorporar progresivamente principios de RSC en sus procedimientos y rutinas de gestión” (pp. 32-33).

Teniendo presente lo comentado, se podría decir que una empresa socialmente responsable será “una entidad competitiva en términos económicos pero con una finalidad social compartida entre sus grupos de interés” (León, 2008: 86-87).

Por supuesto, no se debe ver a la RSC como enemiga de la rentabilidad empresarial sino como uno de los

medios estratégicos que “pueden asegurarla, protegerla, ampliarla y maximizarla” (Tombs y Wyte, 2016: 123).

Autores como Moneva (2008: 70), señalan que la proliferación de prácticas socialmente responsables y su difusión a través de los informes o memorias de sostenibilidad avalan la relevancia que tiene la responsabilidad social corporativa.

Un informe de sostenibilidad o de RSC es “una expresión manifiesta de transparencia por parte de la empresa. Se trata, en pocas palabras, de publicar y difundir las políticas y actividades de RSC de una empresa u organización” (Navarro García, 2012: 117). La publicación del informe de RSC es un acto que “da credibilidad y rigor a la RSC” (p. 117).

Los objetivos de un informe de RSC se pueden resumir en los siguientes (Navarro García, 2012: 117-118):

- a) Facilitar la integración de la responsabilidad social corporativa en la gestión de la empresa.
- b) Afrontar las exigencias del mercado en un contexto en que cada vez es mayor el número de consumidores que exigen transparencia a las empresas, y no solo en su dimensión económica sino también a nivel social y ambiental.
- c) Consolidar la confianza de la empresa tanto desde una óptica interna (motivación de trabajadores, reducción de conflictividad, etc.), como desde una óptica externa (legitimidad, licencia para operar, etc.).
- d) Compromiso público con los *stakeholders*, ya que a través del Informe la empresa comunica la evolución del grado de cumplimiento de sus promesas, como también las desviaciones acaecidas y las medidas correctoras adoptadas.

En España no existe una normativa que obligue a las empresas a elaborar y publicar una memoria de sostenibilidad, pero sin embargo “se ven obligadas o empujadas a hacerla por los imperativos de sus *stakeholders* y en mayor medida por los inversores y accionistas” (Ruiz Mora, 2012: 183).

El objetivo de este trabajo es revisar la literatura más relevante acerca del comportamiento de las empresas constructoras en relación a la responsabilidad social corporativa. Siendo de relevancia el mismo al centrarse en uno de los sectores más interesantes para conocer su actitud hacia ella, pues es un sector “marcado” por su fuerte impacto en el medio ambiente. La problemática ambiental de esta industria se centra básicamente en la generación de residuos, el consumo de materias primas, la producción de emisiones y la ocupación del territorio.

En la actualidad, el tema social y ambiental está en el punto de mira de todos los grupos de interés y las empresas reconocidas como más perjudiciales para el medio ambiente son las que se ven sometidas a un mayor escrutinio, y entre ellas están las empresas constructoras.

A causa de una mala gestión ambiental, muchas compañías de esta industria reciben anualmente unas elevadas sanciones o multas ambientales. Por otro lado, también algunas de ellas destinan grandes cantidades de dinero a gastos filantrópicos. Estas acciones muchas veces están vinculadas al objetivo de mejorar la imagen corporativa o a la obtención de ventajas fiscales.

Este trabajo se divide en tres secciones. Tras la introducción, en la sección segunda se presentan los resultados más significativos de los trabajos más relevantes realizados sobre la política de responsabilidad social corporativa seguida por las empresas de la construcción. En la sección tercera, se presentan las conclusiones del trabajo.

Una revisión de la literatura

La RSC se está volviendo cada vez más importante a nivel internacional y atrayendo una mayor atención académica, pero “su investigación en el sector de la construcción sigue siendo limitada” (Lichtenstein *et al.*, 2013: 346), aunque va creciendo (Loosemore *et al.*, 2018: 149; Zhang *et al.*, 2019: 563).

Asimismo, Duman *et al.* (2016: 220) señalan que cuando la RSC es considerada en la industria de la construcción se echa en falta evidencias basadas en casos de empresas del sector a los que recurrir, añadiendo Loosemore *et al.* (2018: 149) que faltan estudios que comparen las prácticas en materia social y ambiental de las empresas constructoras entre diferentes países.

Esta industria tiene un impacto significativo tanto en el medio ambiente natural como en el construido a través

del uso de energía y recursos, la producción de materiales de desecho, la contaminación, la explotación de canteras, la extracción de arena y grava, y el impacto asociado en el paisaje, así como la creación de nuevos edificios y caminos (Jones *et al.*, 2006: 138).

Todo ello da lugar a que sea un sector que no tiene “buena imagen”, todo lo contrario tiene una “pobre imagen”. La implementación de prácticas de RSC por parte de las empresas de la construcción añadiría credibilidad y mejoraría su mala reputación entre el público (Barthope, 2010: 5).

Barroso Tanoira (2007: 65) señala que el concepto de responsabilidad social corporativa es totalmente aplicable a las empresas constructoras:

De tal manera que contribuyan realmente al mejoramiento de la sociedad a través de obras de calidad, mejores relaciones con clientes así como con proveedores y gobierno, motivando un trato justo y digno a su personal y cuidando el medio ambiente.

Añade, el citado autor, que la RSC (p. 71):

Debe estar en el corazón de las empresas constructoras y ser parte de su filosofía de acción diaria, sin importar su tamaño o volumen de obra. Las que sean socialmente responsables, además de realizar obras de calidad, tendrán trabajadores más satisfechos y leales; más clientes las buscarán y recomendarán a otros potenciales; los proveedores tendrán más confianza en ellas y les ofrecerán mejores condiciones de negocio.

Dado su gran impacto en el medio ambiente y en la comunidad en general es de esperar que el sector de la construcción se enfrente a un escrutinio significativo por parte de los grupos de interés o *stakeholders*, lo que llevaría teóricamente a las empresas de esta industria a un mayor compromiso con los informes de sostenibilidad (Siew *et al.*, 2013: 8-9). De hecho, Zhao *et al.* (2012: 277) afirman que las empresas

constructoras suelen publicar memorias de RSC como una forma de mantener una imagen corporativa positiva, al mismo tiempo que consideran la responsabilidad social corporativa como un medio tanto para mejorar su imagen como para obtener una ventaja competitiva (p. 278).

Se pasa a continuación a comentar los principales hallazgos de las investigaciones más relevantes que han analizado el comportamiento de las empresas constructoras en materia de responsabilidad social corporativa.

Jones *et al.* (2006: 134) analizan la RSC de las compañías de construcción líderes en el Reino Unido a través de sus informes de sostenibilidad y la información publicada en la página web oficial de las mismas. Las empresas más grandes dentro de la industria reconocen cada vez más los impactos que tienen en el medio ambiente, en la sociedad y en la economía, de ahí que haya ido en incremento su interés en comunicar su compromiso con la RSC a sus accionistas, a sus clientes y empleados, al gobierno y al público en general (p. 134). En el Reino Unido, este sector hace una importante contribución a la economía, al tejido social del país y a la creación de nuevos entornos (p. 134).

Las conclusiones del estudio de Jones *et al.* (2006: 148) indican que, en las empresas constructoras de su muestra, la extensión y naturaleza de los informes de RSC, así como los temas tratados en los mismos varían considerablemente de una compañía a otra. Así, se observa que se recoge en los informes de sostenibilidad un explícito y sostenido enfoque sobre medio ambiente, así como que la preocupación por la salud y la seguridad y los recursos humanos es común en la mayoría de las empresas, pero las cuestiones vinculadas a la gestión de la cadena de suministros, a los clientes y a las comunidades en las que opera la empresa generalmente reciben un tratamiento más selectivo y limitado, y aún más limitada es la atención que se le concede al gobierno corporativo y a la conducta ética de sus

operaciones de negocio (p. 148).

Asimismo, este estudio señala que aunque las empresas de la construcción afirman reconocer la importancia de la RSC y su compromiso con integrarla en su actividad de negocio, hacen un uso muy limitado de indicadores que permitan medir y comparar su desempeño en esta materia, y ello puede provocar que tengan dificultades para convencer a una variedad de *stakeholders* de que sus compromisos respecto a esta cuestión son genuinos e independientemente verificables (Jones *et al.*, 2006: 149).

La RSC de la industria de la construcción en Australia es el objeto de estudio del trabajo de Petrovic-Lazarevic (2008), tomando como muestra grandes compañías del sector. Este autor afirma que dichas empresas desarrollan actividades de RSC con el fin de “mantener una imagen de ser un buen ciudadano corporativo” (p. 93).

Se señala en el trabajo que las áreas relevantes en esta cuestión para las empresas constructoras son: la obligación moral de ser un buen ciudadano, la sostenibilidad, la reputación, la relación con empleados y sindicatos, la relación con proveedores y representantes de las comunidades locales en las que opera la empresa, así como el compromiso de informar sobre la RSC de la compañía (p. 93).

Asimismo, concluye este autor que estas empresas para desarrollar plenamente su RSC y tener el atributo de ser un buen ciudadano deberían poseer una estructura de gobierno corporativo que tome en cuenta las preocupaciones del entorno de trabajo, así como mejorar su sostenibilidad, las medidas de seguridad y salud en el trabajo, las relaciones con los proveedores y el compromiso con la protección de la comunidad local en la que opera (Petrovic-Lazarevic, 2008: 99). También, se observa que todas las empresas están comprometidas con informar sobre su política de sostenibilidad (p. 99).

En relación a las actividades en materia social y

ambiental de las empresas de este sector en China, se puede citar el trabajo de Jiang y Wong (2016). Estos autores señalan que las empresas constructoras en este país están intentando minimizar sus impactos negativos sobre el medio ambiente (p. 850). Asimismo, concretan que las áreas en las que se centran las políticas empresariales en esta cuestión son: la protección del medio ambiente, la calidad y seguridad de la construcción, las relaciones con las comunidades locales en las que opera la empresa para ayudar a mejorarlas, las relaciones con los empleados en línea a conseguir su desarrollo profesional y satisfacción en el trabajo, el desarrollo de buenas relaciones con los clientes y el establecimiento de mecanismos adecuados que permitan cumplir las políticas en materia ambiental y social perseguidas por la empresa (pp. 850, 857). Por otro lado, también señalan que la RSC está consiguiendo mucho reconocimiento en todo el país (p. 851).

Las áreas sobre las que se centra la responsabilidad social corporativa en China en base a este estudio de Jiang y Wong (2016) se puede afirmar que son muy parecidas a las que se indicaban en el estudio de Jones *et al.* (2006) para el Reino Unido y las citadas en el trabajo de Petrovic-Lazarevic (2008) para Australia.

El estudio de Loosemore *et al.* (2018) se centra en la comparación de las prácticas de RSC de las empresas constructoras de Nueva Zelanda, Singapur y Australia. Los resultados de este trabajo arrojan que las principales actividades en esta materia en las empresas de los tres países se centran en el medio ambiente (residuos y energía) y en la seguridad (física), y que la dimensión social está aún por madurar, especialmente en las áreas de interacción con la comunidad, discapacidad, bienestar, cuidado de niños y envejecimiento (p. 157).

También muestran los resultados obtenidos en este trabajo que aunque la mayoría de las empresas incorporan la RSC en las declaraciones de misión, valor y visión de la compañía, esto no necesariamente se

traduce en un compromiso formal con la misma (Loosemore *et al.*, 2018: 157).

Asimismo, se obtiene en este estudio que las empresas australianas parecen tener un compromiso formal significativamente mayor con la responsabilidad social corporativa que sus equivalentes en Singapur, sin embargo los encuestados de este país fueron más optimistas en su apoyo a la alta dirección para la realización de tales prácticas (p. 158). Además, hay que destacar que las actividades en esta materia en Singapur difieren de Australia y Nueva Zelanda en muchas áreas, y tales diferencias podrían explicarse en base a factores culturales, institucionales y demográficos, a normativas legales y a la estructura de la fuerza laboral (p. 158).

Los citados autores terminan su trabajo afirmando que dado que cada vez más, existe en esta industria una tendencia hacia la globalización, y ya que a la responsabilidad social corporativa se le está dando más peso a la hora de conceder licitaciones de construcción “se necesita más investigación para comprender mejor las diferencias en las prácticas de RSC entre las empresas de construcción que operan en diferentes países” (Loosemore *et al.*, 2018: 158).

En un trabajo anterior realizado por Duman (2016: 218), se afirmaba que las empresas constructoras son conscientes de la creciente importancia de la RSC, pero que el tamaño de la compañía y las características del país tienen un gran impacto en cómo desarrollan sus políticas en materia de responsabilidad social y ambiental.

La política de responsabilidad social corporativa de las empresas de la construcción cotizadas en la Bolsa española fue analizada en el trabajo de Domínguez Díaz (2018). Tras el análisis realizado en base a los informes de sostenibilidad de dichas empresas y las publicaciones en su página web oficial referentes a la materia, el autor considera que estas compañías pueden ser clasificadas en tres grupos (Domínguez Díaz, 2018: 33-34). El primero estaría formado por las empresas que tienen un

nivel bajo en responsabilidad social corporativa, el segundo por las que tienen un nivel medio y el tercero por las que tienen un nivel alto (p. 34). En concreto, el 25 % de las empresas de la muestra se engloban en el primer grupo, mientras que el resto a partes iguales se encuentran recogidas en los dos bloques restantes.

En el primer grupo, con una política de RSC de nivel bajo, se encuentran las compañías que a lo largo del periodo analizado no publican informe de sostenibilidad, lo que dificulta obtener información más o menos detallada sobre variables fundamentales de responsabilidad social y ambiental, ya que es normalmente este documento en el que se recoge tal información como los gastos en filantropía, las multas medioambientales recibidas y los gastos e inversiones medioambientales realizados (Domínguez Díaz, 2018: 34). Estas empresas tampoco poseen código ético, ni fundaciones sociales, no pertenecen a índices de sostenibilidad, y no han recibido premios medioambientales a lo largo del periodo estudiado (p. 34). De las empresas de este grupo, los datos relativos a la cuestión analizada que se conocen son muy escasos, prácticamente quedan limitados a saber qué certificaciones medioambientales poseen, así como que están adheridas al Pacto Mundial de Naciones Unidas (p. 34).

En el segundo bloque se incluyen aquellas empresas de la muestra que tienen una implicación media. Estas a lo largo del periodo estudiado han publicado memoria de sostenibilidad realizada de acuerdo al GRI, están adheridas al Pacto Mundial, poseen código ético en el que han incluido el ítem respeto por el medio ambiente, así como la ISO 14001 y la OHSAS 18001, fundaciones sociales y han recibido escasos premios medioambientales (Domínguez Díaz, 2018: 35). El motivo por el que fueron incluidas en este bloque está en el hecho de que su comportamiento con respecto a algunas de las variables consideradas en el estudio, como inversiones ambientales, gastos ambientales, gastos en filantropía y pertenencia a índices de

sostenibilidad, entre otras, no es muy destacable (pp. 35-36). Además, todas han recibido multas medioambientales (pp. 35-36).

En cuanto al tercero, incluyen las empresas de la muestra que destacan por su alta implicación en materia social y ambiental. Todas ellas a lo largo del periodo estudiado han publicado informe de sostenibilidad elaborado de acuerdo al GRI, están adheridas al Pacto Mundial, han realizado gastos en filantropía, poseen la ISO 14001 y la OHSAS 18001, han sido las que han recibido más premios medioambientales y tienen código ético en el que han incluido los ítems de compromiso con la sociedad y con el medio ambiente (Domínguez Díaz, 2018: 36). También, ha de señalarse que la mayoría de las empresas de este bloque han realizado inversiones ambientales, gastos ambientales y pertenecen a dos índices de sostenibilidad, siendo solo el 33% de las firmas las que cuentan con fundaciones sociales (pp. 36-37). Añadir a lo anterior que todas estas empresas han sido multadas por no cumplir la normativa medio ambiental (pp. 36-37).

Los resultados obtenidos en este estudio ponen de manifiesto que las empresas constructoras cotizadas en la Bolsa española en el mercado continuo en el periodo analizado no tienen la misma implicación en política de responsabilidad social corporativa, y que la mayoría de ellas han recibido sanciones medioambientales.

Este autor en su trabajo afirma que “dado el impacto medioambiental de este sector sería deseable que todas las empresas del mismo tuviesen una política de RSC alta o activa y libre de multas medioambientales” (Domínguez Díaz, 2018: 38).

Situación distinta a la mostrada en los estudios anteriormente citados, es la que se observa en el trabajo realizado por Botero Botero (2009), que se centra en la RSC de las empresas de la construcción en Colombia, sector que es considerado de vital importancia para el desarrollo económico y social del país y donde esta

preocupación se puede calificar de incipiente (p. 105). No existiendo una noción elaborada y unánime de lo que es la responsabilidad social en esta industria, pues lo que entiende el empresario por RSC es diverso e incluye “el apoyo monetario de la empresa a ciertos programas adelantados por fundaciones de carácter filantrópico y asistencialista, el cumplimiento mínimo de la ley vigente en materia de seguridad social, la capacitación de los empleados y obreros” (p. 120). Concretamente, el asistencialismo, las acciones filantrópicas y el cumplimiento de la legislación laboral son considerados por las empresas del sector en Colombia como las acciones más importantes de RSC que implementan (p. 120). Además, el empresario reconoce que los esfuerzos en el establecimiento de acciones en materia social y ambiental realmente persiguen resultados económicos más que resultados sociales (p. 120).

Especial atención merece el estudio realizado por Zhang *et al.* (2019: 563), pues señalan que la implementación de la responsabilidad social corporativa por parte de las empresas constructoras se ve afectada por una serie de factores impulsores y motivacionales, así como por un conjunto de barreras.

Entre los primeros destacan (p. 569): a) la presión política (regulaciones y requerimientos, por ejemplo), especialmente importante en los países en desarrollo; b) la presión del mercado; y, c) la innovación y desarrollo tecnológico.

En relación a las motivaciones para implementar este tipo de prácticas mencionan las siguientes (p. 573): a) el aumento de los beneficios financieros a través de la reducción de costes operativos y el aumento de los ingresos, de la facturación y la rentabilidad de los accionistas; b) la mejora de la marca, reputación e imagen de la empresa; c) la consecución de una mejora para los recursos humanos de la empresa; d) la disponibilidad de capacidad y recursos en la empresa; e) una dirección estratégica de los negocios; f) la

consecución de beneficios derivados de trabajar con proveedores socialmente responsables; g) poder aprovechar incentivos gubernamentales; h) la cultura y conciencia de la organización; i) la mejora de las relaciones de la empresa; y, j) la inspiración y persuasión proveniente de empresas exitosas con “buenas prácticas” en la materia.

En cuanto a las barreras destacan las siguientes (p. 576): a) la falta de apoyo gubernamental; b) el desconocimiento de los directivos de la empresa sobre qué es la responsabilidad social corporativa, así como el no poseer una guía para ponerla en marcha, unido a la falta de recursos financieros para esta tarea; c) la sobreestimación de los costes que trae consigo la implantación de prácticas de esta naturaleza y la falta de medidas para determinar los beneficios que produce; y, d) la actitud negativa hacia estas actividades por parte de los *stakeholders* debido al desconocimiento sobre las mismas.

Añadir además, que según el estudio realizado por Xia *et al.* (2018: 350), la dimensión de la responsabilidad social corporativa que predomina en la industria de la construcción es la social, seguida de la dimensión medioambiental y la económica.

La responsabilidad social corporativa en esta industria es “extremadamente importante debido al impacto vital aportados por las actividades de construcción a la sociedad y al medio ambiente” (Zahidy *et al.*, 2019: 16). No obstante, el desarrollo de la misma por parte de las empresas constructoras es lenta (Olanipekun *et al.*, 2020: 104).

Por otro lado, se ha de comentar también en este apartado otros trabajos, como el de Petrovic-Lazarevic publicado en el año 2010. El mismo fue realizado, al igual que su trabajo de 2008, sobre empresas australianas, y tiene por objetivo explorar la relevancia que tiene la aplicación de un sistema de gestión ambiental en la creación de la imagen de un buen ciudadano corporativo para esta industria, llegando a la

conclusión de que la posesión de dicho sistema ayuda a crear tal imagen (p. 115). Para realizar el estudio, este autor hizo uso de la información recogida en los informes anuales de las empresas, en sus páginas web oficiales y en estadísticas públicas disponibles, complementando la recogida de datos con entrevistas a *stakeholders* de las empresas líderes del sector (Petrovic-Lazarevic, 2010: 115).

Además, se indica en este trabajo que las empresas constructoras son conscientes de la importancia de tener una imagen de buen ciudadano corporativo que se preocupa por el medio ambiente, y por ello la mayoría de las empresas implantan sistemas de gestión ambiental (concretamente el 88% de las empresas cuentan con la ISO 14001) (pp. 123-124). Asimismo, se comprobó que las compañías están reconsiderando sus responsabilidades en materia de salud, seguridad y medio ambiente (p. 124), a fin de tenerlo más presente en su gestión diaria.

No obstante, aunque la mayoría de las empresas, concretamente un 77%, están en proceso de mejorar su estructura de gobierno de acuerdo con los estándares de los sistemas de gestión medioambiental, mejorando así la participación de los grupos de interés, en lo que respecta a las medidas laborales, de salud y seguridad, persisten todavía cuestiones que se han de resolver, como la seguridad de los subcontratistas y la cooperación entre industria-sindicato-gobierno, ya que con independencia de la aplicación de tales sistemas de gestión, esto puede poner en peligro la imagen de la industria de la construcción australianas como buenos ciudadanos corporativos (Petrovic-Lazarevic, 2010: 124).

Por su parte, Ahmad y Mohamad (2014: 240) se centran en exclusiva en analizar el alcance y la calidad de la información medioambiental divulgada por las empresas constructoras en Malasia, llegando a la conclusión de que la información ambiental que la mayoría de las empresas hacen pública es de carácter

general y de naturaleza positiva y no verificable, siendo muy pocas las que divulgan información ambiental cuantitativa de tipo monetaria o no monetaria.

Los resultados de este estudio sugieren claramente que estas empresas no cumplen con los requisitos de responsabilidad ambiental, ya que sus prácticas de divulgación parecen ser selectivas, tienen un sesgo hacia las relaciones públicas y son incompletas, respondiendo más a prácticas de legitimación que de responsabilidad (Ahmad y Mohamad, 2014: 248). Así, al analizar la información que publican se observa que predomina la referida acerca de la visión y estrategia de la compañía en materia medioambiental debido a que lo que mayoritariamente divulgan son declaraciones muy generales sobre la visión de la compañía, y sin embargo se da a conocer muy poca información sobre indicadores de gestión ambiental y gastos ambientales de la empresa (pp. 247-248).

Por todo ello, los citados autores señalan que para garantizar la rendición de cuentas por parte de las empresas, los reguladores deberían introducir pautas a seguir al elaborar los informes medioambientales, especificando el contenido y formato de lo que ha de ser divulgado o dado a conocer (Ahmad y Mohamad, 2014: 240). También señalan que, dicho sector juega un papel muy importante en el desarrollo de la infraestructura social y económica del país (p. 243).

En este aspecto es relevante también el estudio realizado por Siew *et al.* (2013: 19), sobre empresas australianas, en el que se afirma que divulgan poca información relativa a la RSC por lo que se observa una discrepancia entre compromiso y realidad. A este respecto, señalan expresamente estos autores que las compañías que conforman su muestra presentan bajos niveles de divulgación en materia de responsabilidad social corporativa y no logran satisfacer el nivel de demanda de transparencia establecida por los inversores institucionales (p. 21).

La obtención de una ventaja competitiva en base al compromiso de la empresa con la sostenibilidad es un aspecto que se ha de tener en cuenta, pues autores como Lichtenstein *et al.* (2013: 347) que analizaron las empresas constructoras de Ghana, identificaron que las firmas que están comprometidas con el concepto de responsabilidad social corporativa tienen una ventaja competitiva dentro de su sector. En la misma línea se pronuncia Zahidy *et al.* (2019: 16), quienes trabajando con una muestra de compañías de este sector en Malasia, afirman que la práctica ha demostrado que la RSC puede ser una fuente de ventaja competitiva para las empresas de esta industria si se implementa correctamente.

Los investigadores también han prestado atención a la posible relación entre la política seguida por la empresa en materia social y ambiental y distintos aspectos económico-financieros de la misma. Así, en el trabajo anteriormente citado de Siew *et al.* (2013: 6), se analiza si el hecho de que las empresas constructoras lleven a cabo prácticas de responsabilidad social (y divulguen informes de tipo no financiero), influye en su gestión y en su nivel de desempeño financiero.

Las conclusiones obtenidas indican que las firmas que publican memorias de RSC tienen mejores desempeños financieros en varios ratios como en el relativo al rendimiento de las acciones en el mercado bursátil respecto a las que no divulgan tal información, pero que no hay una relación positiva fuerte entre la realización de prácticas en esta materia por parte de la empresa y el desempeño financiero obtenido (Siew *et al.*, 2013: 21).

En cambio, Lichtenstein *et al.* (2013: 346), en su trabajo anteriormente citado, encuentran una relación positiva y significativa estadísticamente entre el volumen de negocios anual de la empresa y su compromiso en materia de RSC, pues las empresas más rentables son más capaces de responder a sus compromisos en este tipo de política que las empresas que no son rentables. No obstante, también obtienen

como resultado de su estudio que las empresas son reacias a realizar actividades de carácter social y ambiental de tipo monetario, prefiriendo proyectos sociales intangibles (tales como las contribuciones a la caridad o el apoyo a eventos sociales), antes que los tangibles (construcción de infraestructuras como clínicas o proyectos medioambientales, por ejemplo) (Lichtenstein *et al.*, 2013: 346).

Las conclusiones obtenidas por Xiong *et al.* (2016: 230), coinciden en parte con los resultados de Lichtenstein *et al.* (2013). En el sentido, de que concluyen que las empresas que tienen un mejor desempeño financiero tienden a emprender actividades más socialmente responsables. En este caso la muestra la componen empresas constructoras de China.

Conclusiones

El sector de la construcción es uno de los sectores considerados más perjudiciales para el medio ambiente, por lo que se podría suponer que las empresas constructoras poseen una política activa en materia de responsabilidad social corporativa, tanto en el aspecto social como ambiental, pudiendo incluso llegar a convertirse en un referente para las empresas de otros sectores económicos. Ello les permitirá ser excluidas del grupo de compañías con efectos nocivos sociales y ambientales, y presentarse ante la sociedad como empresas socialmente responsables.

La revisión de los trabajos más relevantes realizados que han analizado la política de responsabilidad social corporativa de las empresas de esta industria permite descubrir el comportamiento de las mismas en esta materia. Así, este trabajo tiene por objetivo conocer si las empresas de este sector están o no comprometidas con la RSC a través del estudio de las investigaciones más destacadas realizadas al respecto en diferentes países del mundo y en un amplio periodo temporal.

Tras la revisión de la literatura se ha podido comprobar que, en general, las empresas de la construcción no tienen un compromiso fuerte con la responsabilidad social corporativa, pero que parece que empiezan a preocuparse por esta cuestión aunque aún no tienen integrada en su operativa diaria la responsabilidad por la sociedad y el medio ambiente. Asimismo, muchas de estas empresas lo que les mueve a realizar prácticas socialmente responsables es obtener beneficios para sí mismas como conseguir mejorar la imagen de la empresa o no ser sancionada por incumplimiento de la normativa medioambiental, entre otros motivos. Incluso, en algunos trabajos ha quedado patente que los directivos y empresarios no saben con exactitud en qué consiste la responsabilidad social corporativa.

Ante el panorama que muestra la revisión realizada se pone de manifiesto que a las empresas englobadas en la industria de la construcción le queda un importante trabajo que realizar en el futuro para llegar a poder afirmarse que es un sector preocupado realmente por la sociedad y el medio ambiente, y que tal preocupación les lleva a comprometerse y actuar, poniendo en marcha políticas de responsabilidad social efectivas que contribuyen a mejorar a la sociedad y a respetar y proteger al medio ambiente. Dando a conocer su comportamiento en esta materia a través de informes de sostenibilidad bien elaborados, con información detallada y cuantitativa de sus acciones. Añadir además, que serían también muy recomendable que en la propia página web de la compañía, se dedicara un apartado a dar a conocer con claridad su política de responsabilidad social.

Referencias

AECA. (2003). Marco conceptual de la responsabilidad social corporativa. Documento AECA nº 1. AECA.

- Ahmad, N. N. N., y Mohamad, N. A. (2014). Environmental disclosures by the Malaysian construction sector: exploring extent and quality. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, (21), 240-252.
- Barroso Tanoira, F. (2007). Responsabilidad social empresarial: concepto y sugerencias para su aplicación en empresas constructoras. *Ingeniería*, 11(3), 65-72.
- Barthope, S. (2010). Implementing corporate social responsibility in the UK construction industry. *Property Management*, 28(1), 4-17.
- Botero Botero, L. F. (2009). Responsabilidad social empresarial en el sector de la construcción. *Administración*, (14), 105-123.
- Comisión Europea. (2001). *Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Diario Oficial de las Comunidades Europeas, publicado el 18-7-2001, COM (2001) 366.
- Domínguez Díaz, A. M. (2018). *Análisis de la política de responsabilidad social corporativa de las empresas cotizadas en la Bolsa española en el subsector de la construcción en el periodo 2010-2015*. Trabajo Fin de Grado, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Duman, D. U., Giritli, H., y McDermott, P. (2016). Corporate social responsibility in construction industry. A comparative study between UK and Turkey. *Built Environment Project and Asset Management*, 6(2), 218-231.
- Jiang, W., y Wong, J. K. W. (2016). Key activity areas of corporate social responsibility (CSR) in the construction industry: a study of China. *Journal of Cleaner Production*, 113, 850-860.
- Jones, P., Comfort, D., y Hillier, D. (2006). Corporate social responsibility and the UK construction industry. *Journal of Corporate Real Estate*, 8(3), 134-150.
- León, F. (2008). La percepción de la responsabilidad social empresarial por parte del consumidor. *Visión gerencial*, (1), 83-95.
- Lichtenstein, S., Badu De-Graft, E., Owusu-Manu, D., Edwards, J., y Holt, G. D. (2013). Corporate social responsibility architecture and project alignments. *Journal of Engineering, Design and Technology*, 11(3), 334-353.
- Loosemore, M., Lim, B. T. H., Ling, F. Y. Y., y Zeng, H. Y. (2018). A comparison of corporate social responsibility practices in the Singapore, Australia and New Zealand construction industries. *Journal of Cleaner Production*, (190), 149-159.
- Moneva, J. M. (2008). ¿Es la responsabilidad social corporativa rentable para la empresa? *Revista de contabilidad y dirección*, (7), 55-76.
- Navarro García, F. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y práctica*. Madrid: ESIC Editorial.
- Nieto Antolín, M., y Fernández Gago, R. (2004). Responsabilidad social corporativa: la última innovación en management. *Universia Business Review*, 1(1), 28-39.
- Olanipekun, A. O., Oshodi, O. S., Darko, A., y Omotayo, T. (2020). The estate of corporate social responsibility practice in the construction sector. *Smart and Sustainable Built Environment*, 9(2), 91-111.
- Petrovic-Lazarevic, S. (2008). The development of corporate social responsibility in the Australian construction industry. *Construction Management and Economics*, 26, 93-101.
- Petrovic-Lazarevic, S. (2010). Good corporate citizenship in the Australian construction industry. *Corporate Governance: The international journal of business in society*, 10(2), 115-128.

- Ruiz Mora, I. M. (2012). Las relaciones con los públicos y su reflejo en las memorias de Responsabilidad Social. *Revista internacional de relaciones públicas*, 2(4), 173-200.
- Siew, R. Y. J., Balatbat, M. C. A., y Carmichael, D. G. (2013). The relationship between sustainability practices and financial performance of construction companies. *Smart and Sustainable Built Environment*, 2(1), 6-27.
- Tombs, S., y Wyte, D. (2016). *La empresa criminal. Por qué las corporaciones deben ser abolidas*. Barcelona: Icaria Editorial, S. A.
- Xiong, B., Lu, W., Skitmore, M., Chau, K. W. y Ye, M. (2016). Virtuous nexus between corporate social performance and financial performance: a study of construction enterprises in China. *Journal of Cleaner Production*, 129, 223-233.
- Xia, B., Olanipekun, A., Chen, Q., Xie, L., y Liu, Y. (2018). Conceptualising the state of the art of corporate social responsibility (CRS) in the construction industry and its nexus to sustainable development. *Journal of Cleaner Production*, 195, 340-353.
- Zhao, Z.-Y., Zhao, X.-J., Davidson, K., y Zuo, J. (2012). A corporate social responsibility indicator system for construction enterprises. *Journal of Cleaner Production*, 29-30, 277-289.
- Zhang, Q., Oo, B. L., Teck, B., y Lim, B. T. H. (2019). Drivers, motivations, and barriers to the implementation of corporate social responsibility practices by construction enterprises: a review. *Journal of Cleaner Production*, 210, 563-584.
- Zahidy, A. A., Sorooshian, S., y Abd Hamid, Z. (2019). Critical Success Factors for Corporate Social Responsibility Adoption in the Construction Industry in Malaysia. *Sustainability*, 11(22), 6411, 1-24.



Trascender, Contabilidad y Gestión. Vol. 5, Núm. 15 (septiembre - diciembre del 2020).
 Universidad de Sonora. Departamento de Contabilidad.
 ISSN: 2448-6388. Reserva de Derechos 04-2015-04172070800-203.

Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo

Validity and reliability in data collection and analysis under a qualitative approach

Jorge Edgardo Borjas García ¹

Recibido: 30 de enero de 2020.

Aceptado: 1 de junio de 2020.

DOI: <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90>

JEL: C8. Metodología de la recopilación y estimación de datos.

Resumen

El presente artículo expone un método de recolectar y analizar información, desde la perspectiva cualitativa, buscando en todo momento mantener una rigurosidad, sistematización y lógica, propia de una investigación científica. Por consiguiente, se establecerá, particularmente, un método y una técnica que sustenten los resultados que se pudieran obtener. Todo lo anterior, encaminado a generar validez y confiabilidad de la información manejada (durante su planeación, acopio, y posteriormente, durante su análisis), y con ello, respaldar la credibilidad de una investigación.

Palabras clave: metodología, sistematización, validez.

Abstract

This article sets out a method of collecting and analyze information, from a qualitative perspective, seeking at all times to maintain a thoroughness, systematization and logic, typical of a scientific investigation. Therefore, it shall be established, particularly a method and technique that support results that could be obtained. All of the above, to generate validity and reliability of the managed information (during planning, collection, and subsequently, during its analysis), and with it, support the credibility of an investigation.

Keywords: methodology, systematization, validity.

¹ Jorge Edgardo Borjas García. Ingeniero Industrial en Electrónica. Maestro en Administración. Doctor en Administración. Profesor investigador del Instituto Tecnológico de San Luis Potosí. Correo: jorge.bg@slp.tecnm.mx

Rigurosidad, sistematización y lógica

Comencemos por establecer que toda investigación o estudio que se aprecie de ser científico, sin importar su enfoque: cuantitativo o cualitativo, o su paradigma: positivista o postpositivista, debe de cumplir con ser riguroso, sistemático y lógico para ser considerado como un estudio serio y metódico, que vale la pena leer y tomar en consideración; ya sea por su metodología bien estructurada, o por los resultados que expone o por ambas cosas. Cabe aclarar que no interesa crear polémica entre cual enfoque realmente cumple con generar una investigación científica o cual no. Simplemente, lo que se busca es establecer una premisa o línea de acción que se debe cumplir al investigar, en especial bajo el enfoque cualitativo. Por lo tanto, si se genera y asegura lo anterior, es el principio para que de antemano, la investigación empiece a elevar la calidad de su validez (interna y externa) y confiabilidad (interna y externa), elementos básicos que se requiere al momento que se intente generalizar los resultados.

Una investigación cumple con ser rigurosa cuando en forma disciplinada, al realizar cada punto de la investigación, se cumple con ser exacto y preciso, en especial, al momento de recopilar y analizar la información. Lo anterior se consigue, cuando al planear y desarrollar la investigación, se emplean métodos y técnicas específicas de recopilación y análisis, de acuerdo al estudio que se quiere llevar a cabo. Donde, el objeto de estudio o lo que se quiere investigar debe sugerir o determinar la metodología a utilizar (enfoque, alcance, muestreo, técnicas para recopilar información y técnicas para analizar la información), evitando que forme parte de dicha determinación, la especialidad, o preferencia del investigador.

Una investigación cumple con ser sistemática cuando se ajusta a normas y procedimientos establecidos; es decir, la investigación se puede replicar, lo que a su vez, genera confiabilidad (consistencia de los datos). Aunque, al tratarse de una investigación cualitativa, donde durante la recopilación de información no se va a poder replicar con su exactitud, debido a su carácter dinámico, la confiabilidad surge de los métodos y técnicas empleados.

Una investigación se considera lógica cuando de manera razonada, las ideas y hechos se presentan o desarrollan de forma coherente sin que exista contradicciones entre ellas o ellos. Por lo tanto, en una investigación sea cuantitativa, cualitativa o mixta, al cuidar estos elementos, en forma implícita, se está generando un trabajo con un alto grado de validez y confiabilidad.

Validez y confiabilidad

Existen dos formas de validez: la validez externa que se refiere a la generalización de los conceptos de una investigación (Namakforoosh, 2010), y la validez interna que trata sobre la precisión de un instrumento para medir lo que se ha propuesto medir (Namakforoosh, 2010; Goode, W. J. & Hatt, P. K., 1996; Briones, 1986). Asimismo, la confiabilidad tiene que ver con la exactitud y precisión de los procedimientos de medición (Namakforoosh, 2010); es decir, cuando al repetir la investigación, bajo condiciones iguales, existe la posibilidad de obtener los mismos resultados (Martínez Miguélez, 2006; Goode & Hatt, 1996; Briones, 1986). Sin embargo, estas dos definiciones establecidas están basadas en el enfoque cuantitativo y desde una perspectiva del paradigma

positivista, el cual rigió y avaló, la única forma de hacer y contemplar toda investigación que se apreciase ser científica. Pese a lo anterior, en la actualidad, el enfoque cualitativo ha ido ganando terreno y credibilidad, al momento de hacer investigación. Por tanto, éste se presenta como complemento al enfoque cuantitativo con algunas diferencias en cuanto a sus paradigmas que le dan origen. Una de estas diferencias se presenta en cuanto a las definiciones de validez y confiabilidad, las cuales se expresan desde un punto de vista postpositivista; donde es importante tomar en cuenta, de acuerdo a Polani citado por Martínez Miguélez (2006), que no se puede comprender el todo sin ver sus partes, pero tampoco se puede ver las partes sin comprender el todo, aspectos que están presentes en toda investigación cualitativa.

Ahora bien, coincidiendo con Martínez Miguélez (2006) respecto a que es la validez y confiabilidad bajo el enfoque cualitativo, se muestra la tabla 1, la cual contiene de forma sintética los elementos a tomar en cuenta para que una investigación cualitativa cumpla con los criterios de validez y confiabilidad. La tabla 1 muestra los diferentes tipos de validez y confiabilidad que se pueden perseguir durante una investigación cualitativa. Tanto, la validez como la confiabilidad muestran diversos puntos que se deben cumplir durante un estudio riguroso, sistemático y lógico. A su vez, también se aborda acciones como la triangulación y sus diferentes tipos, la categorización, la contrastación, la estructuración y la teorización para reforzar y aumentar la validez y confiabilidad de un estudio.

Tabla 1

Validez y confiabilidad en investigaciones cualitativas

<p>Para que exista validez y confiabilidad en las investigaciones cualitativas debe de existir o se debe procurar:</p>	<p>Validez</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar que resultados reflejen una imagen lo más completa posible, clara y representativa de la realidad o situación estudiada. • Planear la investigación (modo de recoger y analizar la información) comportándose el investigador de forma rigurosa, sistemática y lógica. • Tomar en cuenta para una validez interna: a) los cambios notables en el ambiente estudiado (principio y fin); b) el estatus y el rol que el investigador ha asumido; y c) la credibilidad de la información que dan los informantes. • Establecer para la validez externa que las estructuras de significado descubiertas en un grupo no son comparables con las de otro.
---	-----------------------	--

Tabla 1

Continuación...

<p>Para que exista validez y confiabilidad en las investigaciones cualitativas debe de existir o se debe procurar:</p>	<p>Confiabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar que la investigación sea estable, segura, congruente, igual a sí misma en diferentes tiempos y previsible para el futuro. • Procurar que exista confiabilidad interna, es decir, cuando varios observadores, al estudiar la misma realidad, concuerdan en sus conclusiones. • Reducir la amenaza que representa la confiabilidad interna mediante (LeComte y Goetz citados por Martínez Miguélez, 2006): a) el uso de categorías descriptivas lo más concretas y precisas posibles; b) la presencia de varios investigadores; c) la confirmación de que lo visto o registrado por el investigador coincide o es consistente con lo que ven o dicen los sujetos del grupo estudiado; y d) el uso de medios tecnológicos para conservar la realidad presenciada (cámaras, videos, grabadora, entre otros). • Procurar que exista confiabilidad externa, al estar seguros que, si investigadores independientes al estudiar una realidad en tiempos o situaciones diferentes, llegan a los mismos resultados. • Asegurar la confiabilidad externa al (LeComte y Goetz citados por Martínez Miguélez, 2006): a) precisar el nivel de participación y la posición asumida por el investigador en el grupo estudiado; b) identificar a los informantes; c) especificar el contexto físico, social e interpersonal; y d) precisar los métodos de recolección y análisis de la información.
	<p>Triangulación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Para aumentar la validez y la confiabilidad se puede: a) triangular métodos y técnicas; b) triangular datos provenientes de diferentes fuentes de información; c) triangular investigadores; d) triangular teorías (emplear varias perspectivas para interpretar y darle estructura a un mismo conjunto de datos); y e) triangular disciplinas dentro de la investigación.

Tabla 1

Continuación...

<p>Para que exista validez y confiabilidad en las investigaciones cualitativas debe de existir o se debe procurar:</p>	<p>Categorización</p> <p>Contrastación</p> <p>Estructuración</p> <p>Teorización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar reforzar la validez y confiabilidad a través de: a) la categorización mediante la asignación de categorías o clases significativas, de ir constantemente diseñando y rediseñando, integrando y reintegrando el todo y las partes, a medida que se revisa el material y va emergiendo el significado de cada sector, párrafo, evento, hecho o dato; b) la estructuración, procurando relacionar, interpretar y teorizar con la información; c) la contrastación, al relacionar y contrastar sus resultados con aquellos estudios paralelos o similares que se presentaron en el marco teórico-referencial; y d) la teorización, al tratar de integrar en un todo coherente y lógico los resultados de la investigación, mejorándola con los aportes de los autores del marco teórico referencial después del trabajo de contrastación.
<p>Nota: La confiabilidad externa, no está dentro del círculo de intereses inmediatos de las investigaciones cualitativas, pues el fin de éstas es el mejoramiento y aplicación a una situación particular, y no la generalización a otras áreas.</p>		

Fuente: Elaboración propia con base en Martínez Miguélez, 2006.

Metodología

Una vez planteadas las premisas, para llevar a cabo, la recolección y análisis de una investigación cualitativa utilizando entrevistas no estructuradas o abiertas como método para recolectar la información, y la hermenéutica y análisis del contenido como técnica para analizar la información, se plantea la siguiente metodología. Metodología que conlleva a que, cualquier estudio que cumpla, con los pasos que se proponen y sea riguroso, sistemático y lógico con los mismo, estará elevando el nivel de validez y confiabilidad.

Recolección de información

Entrevistas no estructuradas o abiertas

Las entrevistas cualitativas son entrevistas no directivas, abiertas y no estandarizadas, donde se supera el intercambio formal de preguntas y respuestas por un diálogo entre iguales (Sierra, 1998). Este tipo de entrevistas siguen las sugerencias expuestas por Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio (2006), los cuales comentan que el objetivo es obtener respuestas sobre el tema en cuestión, donde interesa el contenido y la narrativa de las

conversaciones. Estas entrevistas de acuerdo a Sierra (1998), se pueden ubicar entre lo que es una conversación cotidiana y una entrevista formal. Las entrevistas no estructuradas o abiertas se utilizan, ya sea, en las etapas iniciales de las investigaciones con un alcance exploratorio o en investigaciones donde se desea profundizar sobre los temas y generar teoría. En ambos casos, los asuntos que se analizan emanan principalmente de los entrevistados. Esta técnica refuerza en un momento dado, a la observación participativa, ya que a través de los diálogos con las personas se confirmaron muchas de las observaciones. Es recomendable, desde el principio de la intervención, buscar platicar repetidamente con los informantes o personal a entrevistar, ya sea de una comunidad, empresa, entre otras; de una manera formal a través de citas, e informal mediante pláticas casuales y de pasillo. Cuando se va a entrevistar al personal de una empresa, se recomienda elegir empleados clave (mandos medios y tomadores de decisiones). Definiendo a los tomadores de decisiones, como aquellas personas que por su nivel jerárquico tienen la capacidad y autoridad para tomar una decisión. Esta acción tiene el propósito de generar entre los entrevistados la confianza y empatía necesaria, así como asegurar, por parte del entrevistador, la discreción y secrecía de la información solicitada, para que al momento de abordarlos con una entrevista formal, esta sea bajo la misma sintonía, y poder alcanzar la sinceridad y profundidad requerida (*principio del establecimiento de la validez y confiabilidad*).

Respecto a la entrevista, se sugiere tomar en cuenta lo expuesto por Münch & Ángeles (1997):

1. Crear un clima de confianza y hacer sentir al entrevistado la importancia de su colaboración y el carácter confidencial de los datos (*rapport*).
2. Las preguntas deben reunir requisitos de claridad, lógica, confiabilidad y validez.

3. El entrevistador no debe desviar su atención de los objetivos de la entrevista.
4. El entrevistador no debe de ser entrevistado.
5. La entrevista debe realizarse sin interrupciones y en un clima de tranquilidad, amabilidad y confianza.
6. El entrevistador debe poseer la suficiente agudeza para observar, escuchar, transcribir y sintetizar la información recopilada.
7. El entrevistador debe contar con una guía de entrevista, en donde se establezcan los objetivos y los aspectos más relevantes de los datos que se desean recopilar.
8. Las anotaciones deben hacerse con la mayor imparcialidad y objetividad posibles, y los comentarios y opiniones del entrevistador deben anotarse por separado.

Para asegurar que la información que se va a recolectar, sea realmente, la que se necesita y como se necesita para medir lo que se propone medir (*validez*), se sugiere realizar una prueba piloto; es decir, realizar 2 o 3 entrevistas y verificar si la información recabada es la que necesitamos; sino de lo contrario, afinar la guía. Tanto para la prueba piloto, como para la recolección de información del estudio se puede usar una libreta, hojas, una grabadora, una computadora y una cámara de video, previa autorización del entrevistado, lo que refuerza la *confiabilidad interna*.

Una vez que se han realizado las entrevistas, la información se expone en forma de *bits* de información; tomando un *bit* de información como una oración, la cual, cuenta con sujeto, verbo y predicado. Una vez recopilada y trabajada la información en forma de bits, es necesario regresar con él o los informantes para verificar si el tratamiento de la información no afectó lo

que se quiso decir (*confiabilidad interna*). En este punto, el informante tiene la libertad de corregir o anular aquella información que a su parecer no expresa lo que quiso decir, lo puede exponer o no quiere que se divulgue.

Análisis de información

Método hermenéutico

Para analizar los datos surgidos de las entrevistas semiestructuradas, se seleccionó a la hermenéutica; tomada ésta como la práctica de interpretación de textos (Álvarez-Gayou, 2003; Moules, 2002; Beuchot, 1997; Weiss, 1983), y la comprensión de los mismos (Palmer, 2002), para colocarlos en sus contextos respectivos (Beuchot, 1997). Es decir, la hermenéutica tiene que ver con el entendimiento de vidas, relaciones, contextos e historias; donde el análisis llega a ser sinónimo de interpretación (Moules, 2002). Para Weiss (1983) la hermenéutica incluye la reflexión cualitativa y la subjetividad, además de que la construcción y contrastación se presentan como momentos continuos. Para llevar a cabo la utilización de la hermenéutica se tiene que tener en cuenta algunos de los puntos expresados por Gallagher citado por Álvarez-Gayou (2003; pág. 81) y que tienen que ver con los siguientes principios:

- Se piensa que la verdad del texto refleja las intenciones del autor o el significado que el auditorio atribuye al texto.
- Se considera la verdad como la correspondencia entre la idea del intérprete y el significado del texto.
- Para obtener la verdad del texto, se debe investigar el contexto histórico en el que se presenta. El conocimiento de los antecedentes

culturales, históricos o autobiográficos del autor del texto ayuda a comprender el significado del texto.

- Para entender la verdad de un texto se requiere comprender su género y su lenguaje, específicamente el uso de las palabras y el significado que tienen para el auditorio original.
- Por medio de la investigación histórica y lingüística, el intérprete puede superar sus propios sesgos y comprender el texto de acuerdo con los valores del momento en que se produjo.
- Debe distinguirse entre el significado de un texto para un intérprete en particular y la importancia para su proyecto, y el significado del texto en su concepción original.

El círculo hermenéutico, por otro lado, significa que el intérprete debe comprender las partes del texto en función del todo. Esto se aplica en el nivel de las palabras, las oraciones y los párrafos al igual que en el nivel de la relación del texto con la formación y los valores del autor y con otros escritos de la época. Aunque pueden existir diferencias en la interpretación del significado de un texto, es posible resolverlas apelando a ciertos principios generales de racionalidad o evidencia. En otras palabras, por medio de la hermenéutica se descontextualizó para recontextualizar y llegar así a la contextualización, después de una labor elucidatoria y hasta analítica (Beuchot, 1997). De acuerdo a Martínez Miguélez (2004), la misión de la hermenéutica es interpretar lo mejor posible las palabras y el texto, pero conservando la singularidad del contexto del que formó parte. O como lo expondría Moules (2002) al decir que este proceso se enfoca en reconocer lo particular, aislando los entendimientos, dialogando con otros acerca de las interpretaciones, haciendo

explícito lo implícito y eventualmente encontrando un lenguaje para describir un lenguaje.

En la práctica, la técnica del círculo hermenéutico, tiene que ver con la interpretación de los textos, se ir aumentando el nivel de comprensión, donde las partes reciben significado del todo y el todo adquiere sentido de las partes. Más específicamente es realizar un análisis del texto de acuerdo a las recomendaciones de Martínez Miguélez (2004), donde se buscó describir la importancia del texto escrito para comprender parte del pensamiento de ciertos actores sociales. Es decir, el objetivo básico del análisis del texto es producir un meta-texto a través del uso de reglas definidas, y una interpretación adecuada. En este esquema, el análisis del texto se realiza a tres niveles de comunicación: sintáctico, semántico y pragmático.

A un nivel sintáctico, donde se puso énfasis en las unidades de análisis:

- Se estructura una serie de preguntas como guía para entrevistar a los empleados.
- Se efectúan las entrevistas con ayuda de una grabadora, computadora y software.
- Se crean unidades temáticas a partir de las grabaciones.
- Se validan dichas unidades, al regresar a corroborarlas con los entrevistados (validez interna).

A un nivel semántico, se pone énfasis en formar categorías con las unidades de análisis y obtener las palabras claves de cada categoría:

- Se forman categorías específicas con las unidades temáticas o con los *bits* de información.

- Se forman subcategorías, de ser necesario, para ser más específicos o para profundizar en alguna categoría.
- Se validan las categorías y subcategorías mediante agentes externos (validez interna).
- Se obtienen de cada unidad temática las palabras claves (verbos y sustantivos).

A nivel pragmático, se enfatiza la construcción de oraciones que reflejen la idea principal de cada categoría:

- Se conforman oraciones con las palabras claves, buscando que estas reflejaran la idea general de cada categoría.
- Se validan las nuevas proposiciones mediante agentes externos (validez interna).

Asimismo, se utilizó el análisis de contenido como una técnica que permite leer e interpretar el contenido de los documentos escritos, ya sea un texto propio o ajeno, un texto espontáneo o preparado para su análisis, o un documento. Se caracteriza por generar a partir del texto, inferencias sobre el texto mismo (Ruiz Olabuénaga, 2003).

Secuencia de pasos

Para aplicar el círculo hermenéutico a un estudio se deben de seguir los siguientes pasos:

A nivel sintáctico (contextualización)

1. Estructurar la entrevista de una forma que sea sólo una guía para recopilar la información que se desea recoger (entrevistas semiestructuradas o abiertas).
2. Aplicar la entrevista procurando, desde un principio, capturar la información en forma de unidades temáticas o *bits* de información (oraciones o palabras que digan o expresen algo).

Tabla 2

Ejemplo de generación de bits de información

<ul style="list-style-type: none"> • De apoyo con gente externa (proveedores).
<ul style="list-style-type: none"> • Otro medio es realizando estudios de benchmarking.
<ul style="list-style-type: none"> • Otro es por comparación con prácticas externas que llevan a cabo otras empresas.
<ul style="list-style-type: none"> • Es básicamente tomar una idea contrastarla contra las que ya tienes y ahí se obtienen cosas nuevas o se obtienen desechos.
<ul style="list-style-type: none"> • Donde he adquirido más conocimiento es a través de diversos foros multidisciplinarios externos.
<ul style="list-style-type: none"> • Generalmente vas adquiriendo ideas y cuando surgen problemas recuerdas que lo tienes en algún lado.
<ul style="list-style-type: none"> • Y mucha lectura.
<ul style="list-style-type: none"> • También las personas me han obligado a adquirir conocimiento, debido a que presentan nuevas experiencias, más conocimiento y no pudo darme el lujo de quedarme atrás y obstaculizar el crecimiento, tanto de la empresa, como de las personas.
<ul style="list-style-type: none"> • Yo tengo la disciplina de tratar de estar actualizado en varias áreas que me interesan, para eso afortunadamente existe Internet, revistas y libros; continuamente estoy tratando de conseguir el conocimiento.
<ul style="list-style-type: none"> • Lo anterior me ha obligado a reaprender o aprender nuevas cosas.
<ul style="list-style-type: none"> • Primero identifico mis necesidades, como una DNC y buscó tomar cursos.
<ul style="list-style-type: none"> • Con base en la experiencia de manera informal, de manera formal a través de la formación académica, mediante libros, cursos etc.
<ul style="list-style-type: none"> • Escuchando, escuchando lo que la gente tiene.
<ul style="list-style-type: none"> • La más importante se aprende en la práctica y se aprende de los que saben.

Tabla 2

Continuación...

<ul style="list-style-type: none">• Voy haciéndome de conceptos para tener una visión más lógica del entorno, una visión con sentido común, donde estos conceptos sigan patrones ya comprobados. Entonces voy reteniendo esos conceptos y los voy enriqueciendo con las experiencias, con más lectura.
<ul style="list-style-type: none">• He adquirido del conocimiento organizacional, interviniendo en varias organizaciones.
<ul style="list-style-type: none">• La otra por supuesto son los estudios, es la etapa en la que más información y conocimiento tienes a tu alrededor.
<ul style="list-style-type: none">• Básicamente a través de la experiencia.
<ul style="list-style-type: none">• Otra forma es a través de la lectura.
<ul style="list-style-type: none">• Y a través de adquirir nuevos conceptos por parte de otras personas.
<ul style="list-style-type: none">• Yo identifico tres fuentes para adquirir conocimiento: la primera es la experiencia, en el día a día hay gente que te va dando ideas, hay cosas que te van dando material.
<ul style="list-style-type: none">• La tercera es lo que vas actualizando a través de Internet, revistas y bases de datos específicas que consulta uno para ir adquiriendo ideas.
<ul style="list-style-type: none">• El conocimiento que traigo, una parte se aprende en la teoría y en libros.
<ul style="list-style-type: none">• Todo lo que vas captando afortunadamente el cerebro lo va guardando y cuando lo necesitas lo tienes, sin embargo, pocas veces tienes la oportunidad de que lo que estás leyendo algo te sirva en ese momento particular.
<ul style="list-style-type: none">• Creo que una de las cosas es la educación.

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 2 se observa cómo es que se generan los bits de información a partir de una entrevista semiestructurada o abierta. Bajo esta técnica de recolección de información no se transcribe todo el texto que genera el entrevistado o informante, sino que, sólo se tomó aquello que, durante la entrevista es relevante, y se anota en forma de una oración que diga o exprese algo de lo que le interesa al investigador. A este nivel sintáctico, se dice que la información se contextualiza para analizar el contenido de la misma.

3. Estructurar, de ser necesario, los bits de información en unidades temáticas.
4. Verificar la información regresando con los informantes, quienes están en su derecho, de corregir, ampliar o anular aquella información que a su parecer no expresa lo que quiso decir, lo puede exponer o no quiere que se divulgue.

A nivel semántico (descontextualización)

5. Formar categorías con las unidades temáticas.

Tabla 3

Ejemplo de categorización de los bits de información

Bits de información (contextualización)
MOTIVADORES
<p>La aportación que pueda hacer a la empresa y</p> <p>Valoro observar que estoy contribuyendo con empresa.</p> <p>Lo que más me motiva es lograr los resultados que la empresa requiere para ser más competitiva.</p> <p>Dar resultados.</p> <p>Me motiva saber que al final del periodo hay que rendir cuentas.</p> <p>Valoro el poder dar un resultado satisfactorio a los problemas que se plantean</p> <p>El lograr resultados</p> <p>Me motiva lograr resultados,</p>

Tabla 3

Continuación...

Bits de información (contextualización)
MOTIVADORES
Me motiva el plantearme metas y lograrlas, Que se den soluciones a los problemas. Valoro la dedicación de la gente en resolver los problemas de los días.
DESMOTIVADORES
El caminar lento hacia lo que se debe de hacer Me haría cambiar de trabajo que la empresa no haga lo que debe de hacer. Me haría cambiar de trabajo el que no me dejaran hacer las cosas Que la empresa en lugar de avanzar, empezará a retroceder. El que no me permitieran implementar el sistema de calidad. Que me limitarán. Que las ideas y los proyectos que se tienen no se puedan aplicar por el entorno económico del empresa, porque no sea el momento Que mis ideas no fueran aceptadas, Que encontrara barreras a mis ideas,

Tabla 3

Continuación...

Bits de información (contextualización)
FORMA DE RELACIONARSE
<p>Me relaciono al tratar de tener mucha comunicación y</p> <p>Me relaciono al buscar la comunicación con el director.</p> <p>Con algunas personas llevo una relación buena y se facilita comunicarme con ellos. Con mi jefe no existe una buena comunicación.</p> <p>Me relaciono mediante el respeto y tratando de ser muy específico en lo que pido. Resulta fácil en la empresa sentarse a discutir cómo nos afectamos entre áreas.</p> <p>Para relacionarme soy elocuente y persuasiva con base en la facilidad de palabra</p> <p>Soy capaz de traducir conocimiento en palabras sencillas</p> <p>Me relaciono al tratar de documentar la mayoría de las cosas, sean diarias o estratégicas y</p> <p>A través de presentar un proyecto en blanco y negro, en el cual planteó los beneficios, las oportunidades y los problemas potenciales, buscando vender la idea a mis colaboradores y a mi jefe, para que una vez comprado la implementación se facilite.</p>
LEALTAD
<p>Si, quiero y siento más a la empresa que los propios fundadores. Me han dado libertad y he podido vivir diferentes situaciones con la empresa y algunas personas. Los responsables de la empresa nos han permitido compartir un sueño y aparte somos actores de ese sueño. Lo anterior mantiene la lealtad.</p> <p>Si siento lealtad, porque he estado en los tiempos buenos y en los malos, y sigo creyendo en la empresa.</p> <p>Si, siento lealtad por el tipo de personas que son mis jefes, muy humanos;</p>

Tabla 3

Continuación...

Bits de información (contextualización)
LEALTAD
Siento lealtad por qué me han dejado hacer, Siento lealtad porque me han dejado tomar decisiones.
RETROALIMENTACIÓN
Digamos que mi jefe maneja conceptos muy abstractos al darme una guía, y yo me encargo de traducir en acciones y darle seguimiento a la idea que tenga el director, además de dar mis aportaciones, logrando contribuir a incrementar un plan completo. Para mí área mi jefe no proporciona una guía necesaria, ya que es un área muy técnica, lo cual lleva a que tenga que presentar propuestas con base en mi conocimiento y experiencia. Si, claro. Mi jefe si me proporciona la guía necesaria, aunque yo creo que no te tienen que dar todo, hay que buscar y exigir.

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 3 muestra la forma en que los bits de información, previo análisis, son categorizados para una mayor claridad de las diferentes categorías (temas) que se trabajaron en las entrevistas. Es preciso comentar que pueden surgir temas que no se habían contemplado al principio, debido al aumento o cambio de las preguntas iniciales, pero que siguen la rigurosidad, sistematización y lógica con que empezó el estudio.

6. Formar, de ser necesario, subcategorías con las unidades temáticas.

7. Validar las categorías y subcategorías con personas externas para verificar si las unidades temáticas expresan o pertenecen, realmente, a esas categorías y/o subcategorías (*validez interna*).
8. Obtener la palabra o palabras (verbos y sustantivos) claves por *bit* de información o unidad temática de cada categoría y/o subcategoría.

Tabla 4

Ejemplo de la obtención de verbos y sustantivos de cada bit de información

Descontextualización	
Verbos	Sustantivos
Aportación	Empresa
Contribuir	Empresa
Lograr	Resultados
Dar	Resultados
Rendir	Cuentas
Dar	Resultados
Lograr	Resultados
Lograr	Resultados
Plantear	Metas
Dar	Soluciones
Resolver	Problemas
Verbos	Sustantivos
Caminar	Lento
Hacer	Lo que se debe
Hacer	Cosas

Tabla 4

Continuación...

Descontextualización	
Verbos	Sustantivos
Retroceder	
Permitir, implementar	
Limitar	
Aplicar	
Aceptación	Ideas
Barreras	Ideas
Verbos	Sustantivos
Tener	Comunicación
Buscar	Comunicación
Tener	Comunicación
Relacionarse	
	Persuasión
Traducir	Comunicación
Documentar	
Presentar	Proyectos

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4 se ejemplifica algunos verbos y sustantivos relevantes que emanan o son extraídos de los bits de información. Es en este punto donde se descontextualiza la información y se recaba en palabras clave (verbos y sustantivos). Palabras que serán el pilar o inicio de la construcción de nueva teoría, la cual debe de reflejar en forma sintética los bits de información y las categorías de donde emergió.

A nivel pragmático (contextualización)

9. Conformar con las palabras clave obtenidas, una o varias oraciones que reflejen la idea principal de cada categoría y/o subcategoría.

Tabla 5

Ejemplo de la generación de nueva teoría a partir de las palabras clave

CONTEXTUALIZACIÓN
MOTIVADORES
<p>De acuerdo a los trabajadores de la organización lo que los motiva es:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Contribuir con la empresa, aportando resultados y soluciones. – Rendir cuentas de sus actos. – Recibir capacitación y desarrollo para adquirir nuevo conocimiento. – Aportar conocimiento y nuevas formas de trabajar. – Afrontar retos y necesidades de la organización. – La autonomía, la toma de decisiones, la libertad y la facultación. – El trabajo en equipo y el apoyo de la gente con quien trabajan. – Que existan oportunidades de desarrollo y reconocimiento. – Que exista crecimiento, rumbo, congruencia y objetivos por parte de la empresa.

Tabla 5

Continuación...

CONTEXTUALIZACIÓN
DESMOTIVADORES
<p>A los trabajadores de la organización lo que los desmotiva es:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que la organización no haga lo que debe hacer. - Que la organización camine lento al limitar la aceptación y aplicación de propuestas e ideas. - No poder contribuir con resultados. - La actitud negativa de algunas personas. - La desconfianza, la monotonía, la incapacidad para aprender.
FORMA DE RELACIONARSE
<p>La forma de relacionarse de los trabajadores de la organización es:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cabildeando y pidiendo ideas y resultados. - Tomando en cuenta a la gente darles seguimiento. - Reuniéndose en equipo, - Por medio de la comunicación directa. - Planteando, documentando y presentando argumentos, modelos, proyectos, datos e iniciativas.
LEALTAD
<p>En cuanto a la lealtad, en contraste con investigaciones en otros países, los trabajadores de la organización muestran lealtad a la empresa.</p>
RETROALIMENTACIÓN
<p>Sobre la retroalimentación que brinda la empresa a los trabajadores de la organización es inconsistente, ya sea por falta de comunicación, conocimiento o costumbre; y en ocasiones es informal.</p>

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 5 es un ejemplo de cómo a partir de las palabras clave, se puede generar teoría que englobe los bits de información, de acuerdo a cada categoría. En esta parte, es importante no perder el contexto y el contenido inicial de las entrevistas, pues es con base en esa información que la teoría generada va a tener su sustento, cumpliendo así con la validez y confiabilidad que requiere todo estudio cualitativo.

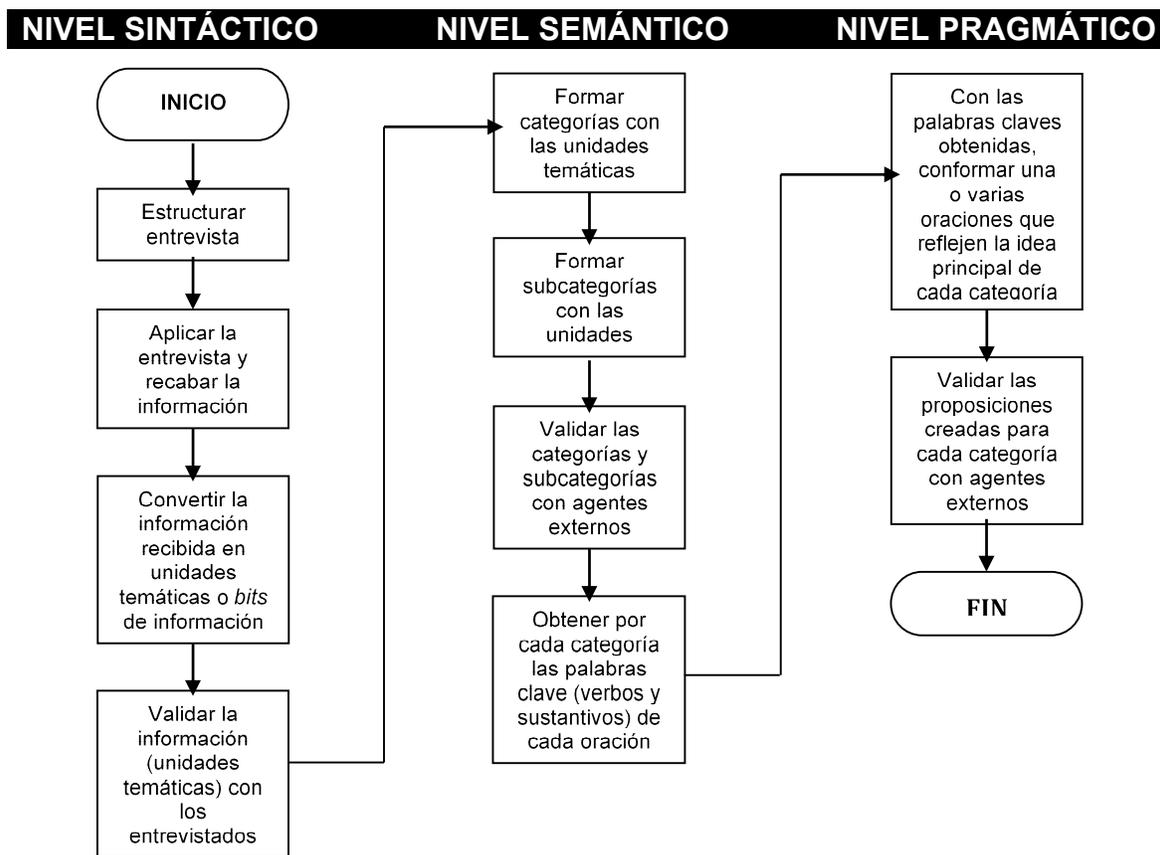
10. Validar las oraciones conformadas por medio de personas externas al estudio para verificar si lo que se expresa refleja las categorías y/o subcategorías obtenidas (*validez interna*).

Diagrama de flujo

La figura 1 muestra de forma esquemática los pasos planteados con anterioridad de una forma sencilla y fácil de recordar. En este diagrama de flujo se pueden ver en forma clara los diferentes niveles: sintáctico, semántico y pragmático de que está compuesto el círculo hermenéutico.

Figura 1

Diagrama de flujo de análisis del discurso



Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

Las condiciones de validez y confiabilidad, bajo el enfoque cualitativo, se trabajan en forma diferente que en el enfoque cuantitativo. La primera se observa bajo el paradigma postpositivista, la segunda está regida por el paradigma positivista. Lo que significa que el enfoque cualitativo debe de generar confianza entre los investigadores.

Por lo anterior, cualquier investigación con un enfoque cualitativo debe ser muy cuidadosa desde el principio, todo debe de estar soportado por métodos y técnicas que permitan, en un momento dado, demostrar que existe validez y confiabilidad en el manejo de la información y en los resultados finales. Si bien no se pueden generalizar los resultados, por los pequeños tamaños de muestras que se manejan, si se puede garantizar, que al existir rigurosidad, sistematización y lógica, el enfoque cualitativo genera, mediante la inducción, teorías aceptables.

Referencias

- Álvarez-Gayou Jurgenson, J. L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y metodología*. México: Editorial Paidós.
- Beuchot, M. (1997). *Tratado de hermenéutica analógica*. México: UNAM.
- Briones, G. (1986). *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales*. México: Trillas.
- Goode, W. J., y Hatt, P. K. (1996). *Métodos de investigación social*. México: Trillas
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Martínez Miguélez, M. (2004). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. México: Editorial Trillas.
- Moules, N. J. (2002). Hermeneutic inquiry: Paying heed to history and Hermes. *International Journal of Qualitative Methods*, 3, 1-40.
- Münch, L., y Ángeles, E. (1997). *Métodos y técnicas de investigación (4ª. Ed.)*. México: Editorial Trillas.
- Namakforoosh, M. N. (2010). *Metodología de la investigación (2ª. Ed.)*. México: Limusa.
- Ruis Olabuénaga, J. I. (2003). *Metodología de la investigación cualitativa*. España: Universidad de Deusto.
- Sierra, F. (1998). Función y sentido de la entrevista cualitativa en investigación social (págs. 277-341). En Galindo Cáceres, L. J. (Coord.). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. México: Pearson.
- Weiss, E. (1983). *Hermenéutica crítica y ciencias sociales*. México: DIE-CINVESTAV-IPN.



Trascender, Contabilidad y Gestión. Vol. 5, Núm. 15 (septiembre - diciembre del 2020).
 Universidad de Sonora. Departamento de Contabilidad.
 ISSN: 2448-6388. Reserva de Derechos 04-2015-04172070800-203.

Normas de colaboración



"El saber de mis hijos
 hará mi grandeza"

Universidad de Sonora
 División de Ciencias Económicas
 y Administrativas
 Departamento de Contabilidad
 Unidad Regional Centro



Revista digital

Convoca a la presentación de artículos para su publicación en la revista 16 enero-abril 2021, conforme las siguientes bases:

Normas generales de colaboración

I. De la Revista

La Revista TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN, es una revista digital, de publicación cuatrimestral, con arbitraje estricto, en sistema OJS distribuida por red de cómputo de la Universidad de Sonora
<https://trascender.unison.mx/index.php/trascender>

Es una revista de carácter académico y científico del Departamento de Contabilidad de la Universidad de Sonora. Con registro ISSN: 2448-6388, Reserva de Derechos 04-2015-041712070800-203 y Registro DOI: 10.36791. Indizada a Latindex, Clase, BiBlat y SeriUnam.

I. De la presentación de colaboraciones:

1. Los trabajos presentados, podrán ser reportes de investigación, estudios técnicos o ensayos en las líneas de Ciencias Sociales, Económicas y Administrativas, en cualquiera de sus vertientes.
2. Los trabajos deberán presentarse en idioma español o inglés.
3. Los trabajos podrán ser individuales o colectivos, de no más de tres autores.
4. Todos los trabajos deben ser inéditos.
5. Todos los trabajos enviados deben entregarse en exclusividad de publicación a la revista, durante el proceso de arbitraje, publicación y hasta un año después de su publicación. El límite de envío será el 15 de octubre de 2020.

6. Envío de los trabajos:

Los trabajos deberán ser enviados en tres archivos a los correos: revistatrascender@unison.mx y eugenia.delarosa@unison.mx como sigue:

- a. Archivo 1 Datos. Deberá contener: datos de los autores con un currículum breve del (los) autor(es), incluyendo su(s) email(s), título del trabajo, palabras clave que cataloguen el trabajo; nombre del trabajo y el índice JEL de clasificación.
- b. Archivo 2 Trabajo. Deberá contener el extenso del trabajo completo, sin nombres de los autores, con número de página inferior centrada. La extensión mínima de los trabajos será de 20 páginas, y la máxima 35 páginas incluidos anexos.
- c. Archivo 3. Declaración a autoría y de trabajo inédito no publicado en ningún evento o publicación impresa o digital, con fecha, título del trabajo y firma de todos los autores, dirigida al Comité Editorial de la Revista Trascender. Contabilidad y Gestión.

7. Formato de los trabajos:

- a. El formato general será letra Times New Roman a 12 puntos; interlineado de 1.5; márgenes generales de 2,5; y paginación inferior centrada. Un espacio entre párrafos. Respetando la siguiente jerarquía de títulos:
 - i. El título: Primera letra mayúscula y el resto minúsculas (salvo nombres o sustantivos propios). En español e inglés, centrados, sin abreviaturas o siglas.
 - ii. Los subtítulos podrán ser hasta 3 niveles, como sigue:
 - nivel 1 alineado a la izquierda, negritas;
 - nivel 2, alineado a la izquierda, negritas, con sangría y punto al final;
 - nivel 3, alineado a la izquierda, cursivas con sangría y punto al final.
 - iii. Deberá evitarse el uso incorrecto o excesivo de mayúsculas, o negritas en el texto en general.

8. El cuerpo del trabajo debe contener:

- a. Resumen y *Abstract* (ambos), hasta 250 palabras.
- b. Palabras clave y keyword (ambos): no más de tres.
- c. Código(s) JEL (*Journal of Economic Literature*) de la temática del trabajo <https://trascender.unison.mx/index.php/trascender/issue/view/9/23>
- d. Introducción, desarrollo (incluyendo metodología) y conclusiones.
- e. En caso de contener gráficas, cuadros, tablas o figuras, deben indicar el título centrado en la parte superior y la fuente al pie, conforme el punto 9.
- f. Referencias o fuentes consultadas, Conforme el punto 9, clasificando en grupos: Consulta general, Leyes y Reglamentos y Páginas web, en ese orden.
- g. Podrán utilizarse notas al pie, como aclaraciones o ampliaciones al trabajo, en formato libre.

9. Todos los trabajos deben presentar sus citas y referencias, bajo el siguiente formato y tipografía, de conformidad con la notación APA:

- a. Citas en el texto: (Apellido del autor; año: número(s) de páginas).
- b. Referencias bibliográficas o documentos digitales: Apellidos, inicial de los nombres. (año). Nombre del artículo o capítulo. *Nombre del libro o fuente*. País: Editorial o dirección electrónica, número, (volumen), páginas y mes -en su caso-. DOI (en caso de tenerlo).
- c. Fuente gráficas, tablas, cuadros o imágenes (Apellido del autor; año: número de página). En caso de Elaboración propia, indicarlo así.

II. De la publicación

10. Todos los trabajos presentados para la revista se sujetarán a arbitraje doble ciego, comunicando a los autores el dictamen correspondiente.

11. Una vez comunicados los autores, en caso de haber recibido dictamen favorable tendrán 15 días naturales para el envío de las correcciones señaladas en dictamen.
12. La decisión, políticas, procedimientos generales y secuencia de publicación de los trabajos son facultad del Comité Editorial de la revista.
13. Al momento de ser publicados los trabajos, los autores recibirán un aviso de acceso por correo electrónico y posteriormente un aviso del registro DOI (*Digital Object Identifier*) de su artículo.
14. En caso de cualquier conflicto en la publicación, será resuelto en primera instancia por el Consejo Editorial y en decisión final por la editora responsable.

Hermosillo, Sonora, México, septiembre 2020

Comité editorial

Revista Trascender, Contabilidad y Gestión