

ISSN: 2448-6388



TRASCENDER

CONTABILIDAD Y GESTIÓN



VOLUMEN 8

24 NÚMERO



"El saber de mis hijos
hará mi grandeza"

SEPTIEMBRE-
DICIEMBRE 2023

Universidad de Sonora. Departamento de Contabilidad.

Reserva de Derechos 04-2015-04172070800-203. DOI: 10.36791.

Indexada a Latindex 2.0. 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.

Conacyt preclasificada. Indexada a AURA, Dialnet, REDIB, LatinREV, DORA, MIAR, SciElo México, Latinoamericana Revistas.

DIRECTORIO INSTITUCIONAL

Dra. María Rita Plancarte Martínez
Rectora

Dr. Ramón Enrique Robles Zepeda
Secretario General Académico

Dr. Luis Enrique Riojas Duarte
Secretario General Administrativo

M.A. Carlos Armando Yocupicio Castro
Tesorero General

Dra. Alma Teresita del Niño Jesús Velarde Mendivil
Coordinadora General de Facultad
Interdisciplinaria de Ciencias Económico
Administrativas

Dr. Ismael Mario Gastélum Castro
Jefe del Departamento de Contabilidad,
Hermosillo

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

Dra. Martha Elba Palos Sosa
Universidad de Guadalajara, México

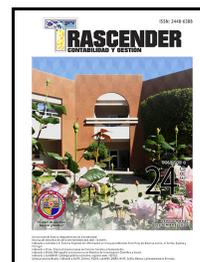
Dr. Miguel Ángel Vega Campos
Universidad Autónoma de San Luis Potosí,
México

Comité Editorial

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

MFCG. Marisela Huerta Salomón
Universidad de Sonora, México

Dra. Patricia Hernández García
Universidad Autónoma de San Luis Potosí,
México



Departamento de Economía,
Campus Universidad de Sonora,
Unidad Centro.

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.

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. 8 No. 24. Septiembre - diciembre del 2023, 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 este número: María Eugenia De la Rosa Leal. Fecha de la última actualización: 31 de mayo de 2023.

Diseño, portada e interiores:

M.A. Arq. Esther M. Gracida D.

Imágenes:

Dirección de información y prensa Universidad de Sonora.

CONTENIDO

Editorial	1	Reportes de Investigación	
Reportes de Investigación		<i>Programa de intervención para mejorar el entorno organizacional de una empresa con base en la NOM-035-STPS-2018</i>	70
<i>Desigualdades de género en el mercado laboral del sector turístico</i>	2	Elizabeth Duarte Beltrán Universidad Tecnológica de la Mixteca, México	
Lucía Castro González Universidad de la Palmas de Gran Canaria, España		<i>Categorías de Responsabilidad Social Empresarial Pública en las PYMES Mexicanas</i>	101
<i>Capital intelectual de una institución de educación superior: Percepción docente</i>	26	Xochitl Citlali Hernández Villa Jerónimo Domingo Ricárdez Jiménez Universidad Veracruzana, México	
David González Díaz María Edith Balderas Huerta Héctor López Gama Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México. Unidad Académica Multidisciplinaria Rioverde, México		Normas de colaboración	134
<i>Estudio comparativo de las condiciones laborales de las camareras de piso en destinos turísticos de invierno</i>	47		
Kevin Santiago Olivares Gil Universidad de la Palmas de Gran Canaria, España			

Editorial

En este número de la revista *Trascender, Contabilidad y Gestión* se presentan dos hilos conductores: la vida laboral en distintos sectores económicos y la Responsabilidad Social Empresarial.

Como reporte de investigación el primer artículo *Desigualdades de género* estudia el sector turístico en España, aplicando una encuesta estructurada, fortalecida con la revisión del estado del arte, señalando también la crisis provocada por el COVID-19, concluyendo con una serie de limitaciones y evidencias encontradas de las desigualdades.

El siguiente artículo estudia el Capital Intelectual en la gestión del personal como un elemento de competitividad, aplicando un método cuantitativo correlacional y transversal en una institución de Educación Superior para detectar el entorno empresarial. El estudio se aplicó en tres dimensiones: capital humano, capital estructural y capital relacional, confirmando las relaciones en la evaluación del capital humano como un intangible que genera valor en las organizaciones.

Continuando con el estudio de las condiciones laborales, el artículo de *Estudio comparativo en destinos turísticos de invierno*, toma como objeto de estudio a las camareras de piso, detectando distintas situaciones legales y operativas, que afectan el desempeño laboral, aplicando una encuesta estructurada en dos ciudades, obteniendo una contextualización de las diferencias y similitudes locales entre los corporativos estudiados.

En el tema de salud laboral, el artículo de la NOM 035-STPS-2018, estudia la implementación y necesidades para aplicar la norma de factores de riesgo psicosocial en el trabajo, estudiando la identificación, pertinencia y compromiso. Utilizando como método de estudio una réplica de la guía de referencia de la norma y un estudio del entorno organizacional, encontrando distintos compromisos en la implementación en una entidad económica en Oaxaca y la importancia de una cultura preventiva.

La revista se cierra con un estudio de las categorías de Responsabilidad Social Empresarial en la cultura corporativa y el sistema de gestión ASG en la Pymes, revisando el estado del arte de la Responsabilidad Social. Aplicando un estudio descriptivo, transversal en pequeñas y medianas empresas en México, a partir del cual se confirma que el modelo empresarial de Responsabilidad Social es auto regulado, en dependencia con órganos reguladores y de certificación.

Con el gusto de continuar divulgando el conocimiento, con este número cerramos el año 2023.

Atentamente

Dra. María Eugenia De la Rosa Leal

Directora editorial

Revista Trascender, Contabilidad y Gestión



Trascender, Contabilidad y Gestión. Vol. 8, Núm. 24 (septiembre – diciembre del 2023).
 Universidad de Sonora. Departamento de Contabilidad. México.
 ISSN: 2448-6388. Reserva de Derechos 04-2015-04172070800-203.

Desigualdades de género en el mercado laboral del sector turístico

Gender inequalities in the labor market the tourism sector

Lucía Castro González ¹

Recibido: 5 de mayo de 2023.

Aceptado: 26 de septiembre de 2023.

DOI: <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i24.221>

JEL: L83. Turismo.

Resumen

Este trabajo investiga la existencia de desigualdades de género en el trabajo en el sector turístico, mediante un análisis de la literatura y la realización de encuestas a mujeres que ocupan altos puestos en empresas del sector. Los resultados muestran que en la actualidad existen desigualdades laborales en base al género.

Palabras claves: género, discriminación, sector turístico.

Abstract

This paper investigates the existence of gender inequalities at work in the tourism sector, through an analysis of the literature and conducting surveys of women who hold high positions in companies in the sector. The results show that currently there are labor inequalities based on gender.

Keywords: gender, discrimination, tourism sector.

¹ Lucía Castro González. Graduada por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria en el Grado en Turismo. Correo: lucia.castro103@alu.ulpgc.es.

Introducción

En el mercado laboral se ha constatado en numerosos estudios que existen desigualdades de género, las cuales deberían desaparecer ya que una persona no debería ser discriminada por razón de su género para acceder a un puesto de trabajo, ni tampoco una vez en él.

Si se acude al Estatuto de los Trabajadores español el artículo 4, punto 2, apartados c) y e) recoge lo siguiente:

2. En la relación de trabajo, los trabajadores tienen derecho:

[...]

- c) A no ser discriminados directa o indirectamente para el empleo, o una vez empleados, por razones de sexo, estado civil, edad dentro de los límites marcados por esta ley, origen racial o étnico, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, afiliación o no a un sindicato, así como por razón de lengua, dentro del Estado español.

[...]

- e) Al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

Con lo cual ya se está indicando que se prohíbe en el entorno laboral español la existencia de tales desigualdades. Otras normas en España también hacen hincapié en la igualdad entre hombres y mujeres como por ejemplo la propia Constitución Española y la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Aun así, muchas

empresas incumplen dichas normas afectando de forma negativa en el desarrollo profesional de sus trabajadores, siendo, normalmente, perjudicado el sexo femenino.

Este estudio analiza las desigualdades por motivos de género en el sector turístico, que es uno de los sectores de actividad más importantes en la economía de muchos países del mundo, entre ellos España, y dentro de su territorio, es de señalar la destacada relevancia que tiene para las Islas Canarias, generando muchos puestos de trabajo y una importante contribución a la economía insular.

Por tanto, este trabajo es de interés al estudiar las desigualdades de género en uno de los principales sectores económicos para la economía canaria y española, y también porque analiza como la COVID-19 ha afectado de forma negativa al sector turístico y a todos los trabajadores de este, en especial al colectivo femenino.

Este trabajo está dividido en seis secciones. Tras la introducción, en la sección segunda se comenta la importancia del sector turístico para la economía. En la tercera sección se recogen los objetivos del estudio y la metodología utilizada. En la sección cuarta se hace referencia a las desigualdades de género en el mercado laboral en el sector turístico, en primer lugar, mediante una revisión de la literatura y a continuación mediante el análisis de las encuestas realizadas a mujeres que ocupan altos cargos en el sector. También, se analiza en esta sección cómo ha afectado la crisis provocada por la COVID-19 al sector turístico y, en especial, al sexo femenino. Además, esta sección incluye algunas de las denuncias por desigualdad de género en el sector analizado publicadas en la prensa. La quinta sección está dedicada a recoger un conjunto de medidas que se proponen para reducir la desigualdad de género en la industria del turismo. Se termina el trabajo con las conclusiones en la sección sexta, y la bibliografía utilizada.

1. Importancia del sector turístico en la economía

El turismo generó en el año 2019 el 7% del comercio mundial, y dio empleo a una de cada diez personas en todo el mundo, representando más del 20% del producto interno bruto (PIB) de algunos países (Naciones Unidas, 2020, p. 2). Con lo cual es un sector clave para muchas economías tanto avanzadas como emergentes (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2021a, p. 1).

En el año 2019 se cumplieron 10 años consecutivos del crecimiento del turismo a nivel mundial (OMT, 2021a, p. 1). Tendencia que se invirtió en 2020 con la llegada de la COVID-19, que afectó gravemente a la economía a nivel global y de forma intensa al turismo. Lo que supuso volver a los niveles de turismo de principios de 1990 (OMT, 2021a, p. 8).

En el año 2020 la llegada de turistas internacionales descendió en un 74% frente al año anterior, debido a que los destinos de todo el mundo recibieron mil millones de llegadas internacionales menos que en el año 2019, debido a “un desplome sin precedentes de la demanda y a las restricciones generalizadas de los viajes” (OMT, 2021b, p. 1). Si se compara con lo ocurrido en 2009 como consecuencia de la crisis económica global en el que el descenso fue de un 4% (p. 1), se puede afirmar que 2020 supuso para el turismo un duro golpe. Por lo que no es de extrañar que la OMT calificara el año 2020 como “el peor año de la historia del turismo” (p. 1). Las pérdidas se han estimado en 1,3 billones de dólares en ingresos de exportación, que supone multiplicar por más de once las sufridas con la crisis global de 2009 (p. 1). Además, se han puesto en riesgo entre 100 y 120 millones de empleos turísticos directos (p. 1).

En relación al año 2021, la situación es más favorable, pues se produce un incremento del 4% en las llegadas de turistas internacionales (OMT, 2022, p. 1). Esto ha sido posible por la alta tasa de vacunación unida a la disminución de las restricciones para viajar, aun así, las llegadas de turistas fueron un 72% más bajas que antes de la pandemia (OMT, 2022, p. 1). La contribución económica del turismo a la economía ha mejorado en comparación con la mala situación vivida en 2020, pero aún se mantiene muy por debajo de los niveles de 2019, por lo que la OMT afirma que “2021 fue otro año difícil” (pp. 1-2). Apunta también que el ritmo de recuperación está siendo lento y además desigual en las distintas regiones del mundo, debido a que cada país ha implementado sus propias restricciones a la movilidad, sumado a las diferentes tasas de vacunación y a la confianza del viajero (p. 1), con respecto a viajar. En el año 2021 fueron Europa y América las regiones que tuvieron la mayor recuperación en comparación con el resto del mundo (p. 1).

Las perspectivas para el turismo en 2022 indican que será un año mejor que el 2021, aunque no se espera llegar a los niveles de 2019 hasta el año 2024 o años posteriores (OMT, 2022, p. 2).

En España, el sector turístico es una parte importante de la economía, y en el año 2019 mantuvo una tendencia alcista respecto a años anteriores, quedando la aportación al PIB en un 12,4%, representando la cifra de empleo vinculada a la industria turística un 12,9% del empleo total del país (Instituto Nacional de Estadística, 2020).

La situación correspondiente al año 2020 no fue nada favorable a consecuencia de la pandemia, pues el peso del PIB asociado al turismo cayó hasta un 5,5%, suponiendo el 11,8% del empleo total de la economía (Instituto Nacional de Estadística, 2022).

Si estas cifras se comparan con las del año 2009, año posterior a la crisis financiera sufrida a nivel mundial en 2008, los resultados son realmente preocupantes, pues en 2009 la aportación del turismo al PIB fue de un 10,1% (en 2008 se había situado en un 10,4%), y la contribución al empleo fue de un 11,7% que subiría al 11,8% en 2010 (el dato del 2008 fue de un 11,9%) (Instituto Nacional de Estadística, 2012).

El año 2021 fue mucho más positivo para el turismo en España, llegando a representar el 7,4% del PIB del país, y según estimaciones de Exceltur para el año 2022 la cifra subiría a un 10,5%, quedando aún por debajo de la de 2019 (Exceltur, 2022).

En relación a las Islas Canarias la importancia del sector turístico en la economía isleña es fundamental. La cifra de turistas que visitaron las Islas en el año 2019 ascendió a 15,11 millones, sin embargo, en el año 2020, hubo un descenso significativo por la COVID-19, ya que se registró una llegada de visitantes de tan solo 4,6 millones (una pérdida de 10,5 millones de turistas) (Statista, 2021).

La aportación del turismo al PIB canario en el año 2019 fue de un 33%, bajando a un 17,85% en el año 2020 (Exceltur y Gobierno de Canarias, 2021, p. 7). Asimismo, la contribución al empleo de la actividad turística descendió significativamente, llegando a ser de un 22,9% en el año 2020 (153.496 puestos de trabajo), frente a un 36,5% en el año 2019 (310.956 puestos de trabajo) (p. 7).

La pandemia supuso un gran efecto negativo para el sector turístico de las Islas Canarias, como ha quedado

reflejado en los datos expuestos. Además, se ha de añadir que se produjeron multitud de efectos indirectos en aquellos sectores que están vinculados al turismo como por ejemplo la agricultura, incrementando el impacto negativo en el empleo y en el PIB de las Islas.

El año 2021 fue más favorable para el turismo en Canarias, elevándose a un 21,7% la contribución del turismo al PIB canario (Gobierno de Canarias, 2022a, p. 2). La actividad turística alcanzó los 8.834 millones de euros, un 29,8% más alto que en el año anterior (p.1).

En cuanto al empleo en Canarias, apuntar que desde febrero de 2021 al mismo mes del 2022 en el sector de la hostelería los contratos aumentaron en un 382,08%, y se produjo un descenso de los parados de un 42,71% (Gobierno de Canarias, 2022b, pp. 8, 18).

En cuanto al año 2022, se prevé recuperar el 90% de la actividad turística previa a la COVID-19 (Gobierno de Canarias, 2022b, p.1). En cuanto al empleo, de enero a febrero de 2022 ya se ha observado una disminución del paro de un -3,51% en el sector de la hostelería, y la contratación se ha incrementado en un 28,30% (pp. 7, 18). Asimismo, en el mes de febrero de 2021 se realizaron 3.427 nuevos contratos en el sector de la hostelería, y en el mes de febrero de 2022 la cifra se elevó a 16.521 nuevos contratos, lo que indica que el sector se encuentra en recuperación (p. 19).

2. Objetivos del estudio y metodología utilizada

2.1. Objetivos del estudio

El presente trabajo persigue dos objetivos que se definen en los siguientes términos:

- 1º. Estudiar las desigualdades de género existentes en la actualidad en el mercado laboral en el sector turístico.
- 2º. Proponer medidas que puedan ser adoptadas para disminuir y, si es posible, eliminar tales desigualdades.

2.2. Metodología utilizada

A fin de conseguir los objetivos propuestos se realizará una revisión de la literatura más actual sobre el tema en cuestión, completándose el estudio con la realización de encuestas a mujeres en altos cargos que trabajan en el sector.

En relación a las encuestas, señalar que han sido realizadas por un total de 48 mujeres, que ocupan altos cargos en el sector turístico español, aunque se contactó con 70 mujeres, obteniendo por tanto un índice de respuesta del 68,57%.

La encuesta está formada por un total de 20 preguntas (ver Anexo), 8 preguntas relativas a determinar el perfil sociodemográfico, y 12 preguntas con las que se pretende conocer las desigualdades de género en el sector. La encuesta fue realizada durante el mes de abril y la primera semana del mes de mayo de 2022.

En cuanto a la forma de contacto con las encuestadas, se han utilizado dos vías, mediante la red social de LinkedIn, contactando directamente con mujeres en altos cargos del sector haciendo uso de los mensajes, y a través de llamadas telefónicas a empresas turísticas en las que los altos cargos están ocupados por personas del sexo femenino. A su vez, se ha hecho uso de la plataforma *Formularios de Google* para realizar el cuestionario y se ha especificado en el mismo, que tan solo podían realizarlo las mujeres en altos cargos del sector turístico, siendo totalmente voluntario y anónimo.

3. Desigualdades por motivos del género en el mercado del trabajo en la industria del turismo

La existencia de normas que no permiten que exista en el entorno laboral desigualdades en base al género del trabajador no impide que éstas se produzcan, siendo normalmente la mujer la perjudicada.

En este sentido, Anghel et al. (2018, p. 2) señalan que “es triste, que, entrado ya en el siglo XXI y en los países más desarrollados, la discriminación de las mujeres en el mercado laboral se haya convertido en un tema de debate social de primer orden”. Añadiendo, que “la discriminación no solo conduce a resultados desiguales, sino que también genera importantes pérdidas de eficiencia” (p. 2).

El hecho de que las mujeres sufran desigualdades en el mercado laboral, es decir, reciban un peor trato ya sea en cuanto a peores condiciones contractuales, menor salario o cualquier otro aspecto, da lugar a que se esté produciendo “una pérdida de talento y de crecimiento potencial que ninguna economía se puede permitir” (Anghel et al., 2018, p. 26).

Centrándonos en el sector que se estudia en este trabajo que es el turístico, se ha de señalar que las mujeres constituyen más del 50% de la fuerza laboral. La Organización Mundial del Turismo considera que en 2019 representaban el 54% (OMT, 2021a, p. 1), con lo cual se trata de una industria en la que las féminas no son minoría sino todo lo contrario. En el caso de España, en el año 2020, un 57,83% de los empleados del sector turístico eran mujeres (Turijobs y RaizUp, 2021, p. 2).

En cambio, las condiciones laborales de las féminas pueden ser definidas como de precariedad y pobreza laboral debido entre otras cuestiones a contratos inestables, mal pagados, de baja cualificación y con escasa responsabilidad, agravando la mala situación ya existente la aparición de la COVID-19 (Turijobs y RaizUp, 2021, p. 27).

En una encuesta realizada por Turijobs, publicada en 2018, relativa a la desigualdad laboral en el sector turístico en España, un 83,88% de las mujeres consideraban que existe desigualdad de oportunidades

profesionales por razón de género, un 63,95% afirmaba haber sufrido discriminación laboral por ser mujer, siendo las categorías laborales más afectadas la de los mandos intermedios (74%), y los perfiles ejecutivos (70%) (Turijobs, 2018, pp. 6, 10-11).

Abellan Calvet et al. (2020, p. 1) afirman que las conclusiones de su estudio “prueba que en el sector turístico se reproducen y amplifican las manifestaciones por desigualdad de género que encontramos en el conjunto de la sociedad”.

Teniendo en cuenta lo comentado, es acertado lo que afirma la OMT (2021c, p. 69): “la igualdad de género necesita insertarse firmemente en la política turística”.

3.1. Revisión de la literatura

Las desigualdades entre hombres y mujeres en el mundo laboral se suelen producir, fundamentalmente, adoptando las siguientes formas:

- a) Dificultad para acceder a un puesto de trabajo, es decir, dificultad para ser contratada.
- b) Condiciones del contrato de trabajo.
- c) Acceso a un puesto de trabajo en cualquier departamento de la empresa.
- d) Acceso a puestos de máximo nivel de responsabilidad en la empresa como es ser miembro del consejo de administración y/o del equipo de alta dirección.
- e) Salario percibido.

Cada una de ellas será analizada a continuación referida al sector turístico que es en el que se centra este estudio.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) considera que este sector engloba actividades de distinta naturaleza, concretamente, las de alojamiento (hoteles,

pensiones, moteles, campamentos turísticos y centros vacacionales), de alimentación y entretenimiento (restaurantes, bares, cafeterías, pubs...), de gestión de viajes y actividades para viajeros (agencias de viajes, guías turísticos, las oficinas de información turística y los centros de congresos y exposiciones), y de atracciones turísticas (parques nacionales, museos e instalaciones afines) (OIT, 2017, p. 3).

No obstante, la atención de los investigadores se ha centrado en mayor medida en las empresas de alojamiento, sobre todo en el sector hotelero, por lo que mucha de la literatura a la que se hará referencia pertenece al mismo.

a) Dificultad para acceder a un puesto de trabajo

A pesar de los avances de la sociedad actual, siguen existiendo barreras para la incorporación de las mujeres al mercado laboral, y en especial al sector turístico como la oposición familiar y las dificultades para conciliar la vida laboral y familiar, a lo que se ha de añadir que en multitud de empresas existe preferencia por contratar a varones, ya que se mantiene la idea de que no deberán conciliar su vida laboral con su vida familiar (Abellan Calvet et al., 2020, pp. 5, 9).

A lo anterior se ha de sumar que una mujer que elija tener hijos o que ya los tenga suele ver disminuidas las posibilidades de contratación en las empresas (y una vez contratada de ascender), ya que se piensa que la mujer podría solicitar una reducción de jornada o abandonar su puesto de trabajo para cuidar de sus hijos, algo que no se relaciona con los varones.

Se ha de mencionar en este apartado el estudio realizado por González et al. (2019), que, aunque no hace referencia especial al sector turístico, tiene un especial interés para este trabajo ya que analizaron la discriminación de género en el mercado de trabajo en

España. Sus resultados muestran que las mujeres con edades comprendidas entre 37 y 39 años tienen un 30% menos de probabilidades de ser llamadas a una entrevista de trabajo que los varones con sus mismas características (p. 1). Esta discriminación sufrida por ser mujer es mayor en aquellas que tienen hijos, aunque se reduce pero no desaparece, cuando tienen una mayor cualificación para el puesto (p. 1).

Con lo cual la mujer solo por su género puede tener más dificultades para acceder a un puesto de trabajo que el hombre.

b) Condiciones del contrato de trabajo

Las mujeres en el sector turístico tienen un contrato más informal e inestable que los hombres (Turijobs y RaizUp, 2021, p. 6); realizan actividades que requieren una baja cualificación, de tipo estacional, de jornada parcial y con un sueldo bajo, tanto en las grandes cadenas hoteleras como en las empresas turísticas más pequeñas, todo ello debido a la segregación vertical y horizontal que existe en el sector (OMT, 2021c, p. 35).

Las féminas se inclinan fundamentalmente por

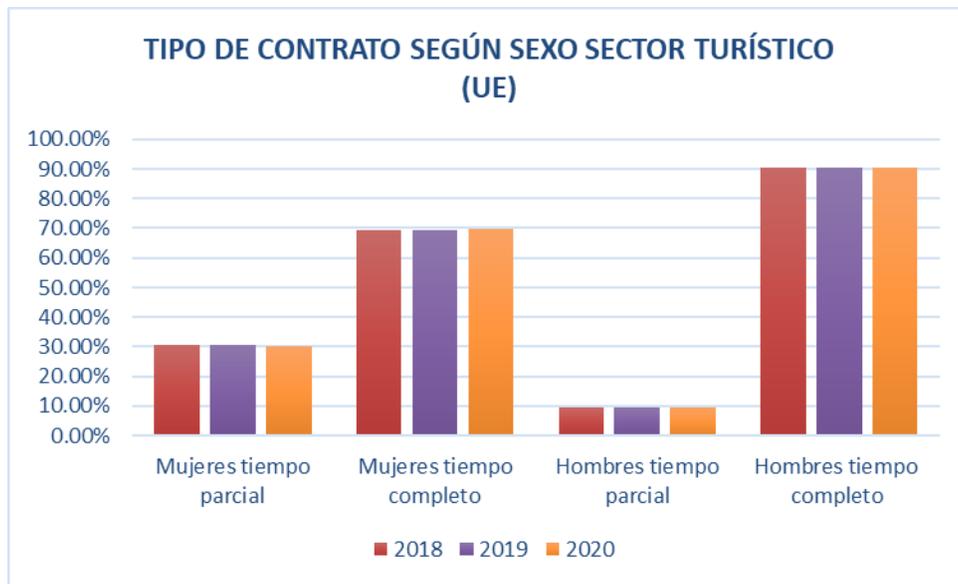
jornadas intensivas en horario de mañana o de tarde, o bien, un trabajo a media jornada, presumiblemente debido a que son ellas las que asumen la mayor parte de las cargas familiares (Turijobs y RaizUp, 2021, p. 8). Lo que no les ayuda a conseguir desarrollar su carrera profesional y optar a los puestos de mayor responsabilidad en la empresa, pero sí les conduce a tener un sueldo menor que el de los hombres.

Tener un contrato a tiempo parcial, o a jornada completa, o bien un contrato temporal o indefinido, puede ser decisivo para el desarrollo profesional de las personas, al mismo tiempo que conlleva un mayor o menor salario. En el gráfico 1 se recogen los tipos de contrato, diferenciando si son a tiempo completo o parcial, de los trabajadores del sector turístico en la Unión Europea considerando el sexo y referido al periodo 2018-2020.

Tal como se observa en el gráfico 1, del año 2018 al 2020, los hombres tienen contratos a tiempo completo en un porcentaje mayor que las mujeres. En cambio, estas superan a los hombres en lo referente a contratos a tiempo parcial.

Gráfico 1

Tipos de contratos (completo o parcial) según el sexo en la Unión Europea en el periodo 2018-2020



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Eurostat.

La precariedad laboral de las mujeres en el sector ha dado lugar a brechas salariales, deterioro en las condiciones contractuales, cargas laborales pesadas y malas condiciones de trabajo en general, lo que resulta negativo para las empleadas (Moreno Alarcón y Cañada Mullor, 2018, p. 22).

También se ha de señalar que la conciliación laboral y personal en muchos casos se convierte en un complicado reto para las mujeres, y muchas deciden darles prioridad a sus familias antes que a su empleo.

El Informe mundial sobre las mujeres en el turismo realizado por la OMT señala que ellas realizan entre el 76,2% y el 80% de las horas de trabajo de cuidados no remunerados, más del triple que los varones (OMT, 2021c, p. 78).

Con lo cual se encuentran con una fuerte barrera no solo para incorporarse al mundo del trabajo sino una vez incorporada desarrollar su carrera profesional y optar a puestos de responsabilidad dentro de la organización.

c) Acceso a un puesto de trabajo en cualquier departamento de la empresa

Las féminas en el sector turístico se enfrentan al problema de que unos departamentos están masculinizados, mientras que otros están feminizados. Con lo cual se encuentran con una segregación de tipo horizontal.

Las principales áreas de trabajo de las mujeres en el sector turístico son: atención al cliente, recepción, administración y finanzas, y pisos y limpieza (Turijobs y RaizUp, 2021, p. 7). En cambio, los hombres están en departamentos como los de dirección y mantenimiento (p. 7). Con lo cual las áreas con peores condiciones de trabajo como son pisos y limpieza son las ocupadas en mayor medida por el colectivo femenino (p. 7).

Autores como Díaz Carrión et al. (2014, p. 2) afirman que en los puestos de trabajo en los hoteles los estereotipos de género siguen estando presentes. Así, el puesto de camarera de piso está totalmente feminizado, al relacionarse con las actividades de limpieza y cuidado que tradicionalmente se considera que han de hacer las mujeres, "...no lo anunciamos como 'para mujeres' pero cuando llega un hombre y le decimos que sólo hay vacantes de camaristas no aceptan porque dicen que eso es para mujeres" (p. 9). De igual manera, existen otros puestos de trabajo que se encuentran masculinizados, como por ejemplo el de ayudante de mantenimiento, al considerarse un puesto adecuado para los hombres por la necesidad de poseer fuerza y conocimientos sobre mecánica (p. 12).

En principio, no hay barreras directas que excluyan a un hombre o a una mujer de estos puestos, sino que tales barreras son de tipo sociocultural (Díaz Carrión et al., 2014, p. 12). Huete et al. (2016: 84), al hacer referencia a la actividad hotelera afirman que "el género condiciona el puesto o la tarea que realizan las mujeres en las empresas y sigue siendo determinante para desempeñar determinadas funciones o formar parte de determinados departamentos en un hotel".

d) Acceso a puestos de máximo nivel de responsabilidad en la empresa como es ser miembro del consejo de administración y/o del equipo de alta dirección

En el sector turístico el colectivo femenino tiene un mayor nivel educativo que el masculino, pero a pesar de ello no ocupan los puestos de mayor responsabilidad en las empresas para los cuales se necesita una mayor cualificación (Turijobs y RaizUp, 2021, p. 5). Así, por ejemplo a fecha 2020, en España, en este sector, un 28% de las mujeres cuentan con una carrera universitaria

frente al 20% de los hombres, también les superan en estudios de Formación Profesional y de máster/posgrado (Turijobs y RaizUp, 2021, p. 5).

Estos datos evidencian que las mujeres tienen la formación suficiente para ocupar altos puestos en las empresas del sector, pero solo hay un porcentaje pequeño de féminas ocupándolos a pesar de tener formación para ello. Y en este sentido se pronuncia la OMT, cuando señala que las mujeres representan más de la mitad de la fuerza laboral del sector turístico mundial, pero representan menos de la cuarta parte de las personas que toman las decisiones en esta industria (OMT, 2021c, p. 67). También se pueden apuntar otros datos al respecto como, por ejemplo, que, en 2018, el 23% de los ministerios de Turismo estaban dirigidos por mujeres (en 2010 era un 21%) (OMT, 2021c, p. 11), lo que no se puede considerar un crecimiento destacable.

En cuanto a la participación de la mujer en el consejo de administración, tomando una muestra de 53 empresas turísticas del Reino Unido e internacionales se estima que la presencia femenina era de un 23% en 2018 (en 2013 el valor quedaba en un 15,2%), con lo cual el avance no ha sido demasiado (Equality in Tourism International, 2018, p. 4). Si se analizan los datos referidos solo a hoteles, estos son más positivos porque de un 16% en 2013 se pasa a un 27% en 2018 (p. 10).

A su vez, tan solo el 12,4% de los consejeros delegados de las 350 principales empresas de viajes de B2B (Business to Business) del mundo son mujeres, y un poco menos de un 12,10% son presidentas (Hosteltur, 2022).

En el sector turístico en España, los datos apuntan a que las féminas solo representan el 33% de los cargos de alta responsabilidad, porcentaje que baja a un 13% en el caso de directoras de hoteles de 5 estrellas y al 5% cuando se trata de directoras de cadenas hoteleras (Agenttravel.es 2021; Tourinews, 2019).

Un estudio realizado por Business Insider en 30 compañías clave del sector turístico en España ha reflejado que tan solo siete de ellas tienen a una mujer como consejera delegada, es decir, que tan solo un 23,33% están dirigidas por una persona de sexo femenino (Gómez Bobillo, 2022). De esas siete mujeres, cuatro son de nacionalidad española (Gómez Bobillo, 2022). En este sector las mujeres ocupan principalmente puestos de responsabilidad de mando bajo o medio-bajo (Turijobs y RaizUp, 2021, p. 30). En cambio, los hombres tienen mayor presencia en puestos de dirección o ejecutivos (Turijobs y RaizUp, 2021, p. 30).

García Cuesta et al. (2018, p. 1108) realizaron un estudio sobre el sector hotelero de Tenerife (Islas Canarias) concluyendo que las mujeres están infrarrepresentadas en los puestos de media y máxima responsabilidad, siendo de un 35% la presencia de directivas de hotel y departamento, y de un 37% el peso en los puestos de segundo nivel (subdirecciones y segundas jefaturas). Además, observaron que los hoteles más grandes y con más estrellas y, generalmente, pertenecientes a cadenas hoteleras, son los que tienen un menor porcentaje de mujeres en altos cargos (concretamente, un 13%), en cambio en los hoteles de una a tres estrellas el porcentaje está dentro de niveles igualitarios (pp. 1108-1109). A todo lo anterior, se ha de añadir que las mujeres permanecen más tiempo que los hombres en los puestos intermedios (pp. 1109-1110).

En este trabajo, también detectan los autores la existencia de techo de cristal¹ y segmentación horizontal en los puestos de responsabilidad de la mayoría de los hoteles (p. 1108). En relación a este último aspecto, apuntar que, en los departamentos con más mujeres en plantilla, el liderazgo lo ostentan tanto hombres como mujeres, pero los departamentos en los que la mayoría de los empleados son hombres el liderazgo es también masculino (p. 1108).

En la industria turística el papel de la mujer sigue siendo identificado como una extensión de las labores domésticas (Turijobs y RaizUp, 2021, p. 30), y esto le dificulta llegar a desempeñar puestos en el equipo de alta dirección y/o en el consejo de administración. Con lo cual el género es un lastre en este sector, influyendo tanto en las posibilidades de ascenso como en el puesto de trabajo a desempeñar. Por lo que no es de extrañar que las mujeres apunten que el denominado techo de cristal es una de las barreras de género que afecta directamente a su carrera profesional en el sector turístico (Turijobs y RaizUp, 2021, p. 31).

En realidad, la feminización del trabajo en el sector turístico ha dado lugar a elevados niveles de precarización del empleo, y supone un obstáculo para que las mujeres puedan asumir puestos con un mayor nivel de responsabilidad dentro de la empresa (Moreno Alarcón y Cañada Mullor, 2018, p. 32). También, se lo dificulta el hecho de que gran parte del trabajo doméstico en su familia lo realicen las mujeres (Díaz Carrión et al., 2014, p. 4).

Todo lo expuesto, señala la presencia en la industria turística de segregación vertical por género.

La poca presencia de la mujer en los máximos cargos de responsabilidad de las empresas no solo acontece en

el sector turístico, sino que también ocurre en el resto de sectores económicos. A este respecto se puede apuntar que en la Bolsa española en el mercado continuo cotizaban a último día de 2020 un total de 126 empresas, que pertenecen a distintos sectores económicos, de las cuales tenían mujeres en el consejo de administración 115 (91,27%), con un número medio de 2,7 mujeres y un peso medio de un 25,50%, siendo 69 empresas (54,76%) las que tenían más de dos consejeras; el consejo de administración de tan solo ocho empresas (6,35%) estaba presidido por una mujer.

Las cifras relativas al equipo de alta dirección son más perjudiciales para las féminas. El número de empresas con féminas son 85 (67,46%), el número medio de la mujer en este equipo es de 1,6, con un peso medio de un 16,95%, siendo 31 (24,60%) las empresas que tienen tres o más altas directivas, y tan solo cuatro empresas (3,17%) tienen a una mujer como directora general.

e) Salario percibido

En ese apartado hay que distinguir que las diferencias salariales entre hombres y mujeres pueden ser por tres motivos: a) porque la mujer tiene puestos de categoría inferior por razón del género; b) porque la mujer es discriminada por su género y a igual puesto de trabajo le pagan menos; y c) porque la mujer trabaja menos horas para poder atender las necesidades de su hogar y familia.

Tal como se ha indicado con anterioridad, en el sector hay un alto porcentaje de mujeres que disponen de estudios superiores frente a los hombres, lo que supone que tienen suficiente formación para desempeñar trabajos con un alto nivel de responsabilidad, pero la mayor parte de los altos cargos están ocupado por varones. Ello supone que las mujeres perciban un sueldo más bajo ya que se encuentran en puestos de menor

¹ El techo de cristal hace referencia a aquellas barreras invisibles que impiden que una mujer cualificada y con capacidad pueda llegar a ocupar puestos de alto nivel de responsabilidad en la empresa. Entre esas barreras se encuentran los estereotipos de género, la cultura organizacional y las responsabilidades familiares asumidas mayoritariamente por las mujeres (Sarrió et al, 2002, p. 167).

responsabilidad. La OMT señala que las féminas están “relegadas a posiciones de menor nivel en el sector”, predominando los hombres en los puestos de dirección (OMT, 2021c, p. 11).

Además, también apunta la Organización Mundial del Trabajo que las mujeres ganan menos que sus compañeros varones por un trabajo equivalente (OMT, 2021c, p. 11).

Igualmente, ya se ha apuntado que las mujeres suelen tener contratos a tiempo parcial para atender a sus obligaciones familiares, lo cual les lleva a tener un salario menor.

Con lo cual las mujeres en este sector sufren la brecha salarial por los tres motivos apuntados. No obstante, un aspecto positivo que se produce en el sector turístico es que la brecha salarial entre mujeres y hombres es menor en esta industria que en el conjunto de la economía a escala mundial (OMT, 2021c, p. 10).

3.2. Resultados obtenidos de las encuestas realizadas

La encuesta realizada fue respondida por un total de 48 mujeres, que ocupan actualmente altos cargos en el sector turístico. A continuación, se recogen los resultados obtenidos.

Tras analizar todos los datos sociodemográficos recogidos en la encuesta se puede señalar que todas las mujeres encuestadas trabajan actualmente en el sector turístico español, siendo 45 de ellas españolas, dos alemanas y una italiana.

La mayor parte de las encuestadas trabajan en la Comunidad Autónoma de Canarias, pero también han contestado la encuesta mujeres que se encuentran empleadas en las Islas Baleares, Cataluña, Madrid,

Galicia, Castilla y León y Asturias. Con lo cual existe una diversificación geográfica y se cuenta con mujeres que trabajan en las tres Comunidades Autónomas más importantes a nivel turístico de España, que son Canarias, Baleares y Cataluña.

La edad media de las mujeres que contestaron la encuesta es de 35 años, variando el rango de edad entre 26 y 54 años, estando en posesión de estudios universitarios todas, a excepción de dos de ellas que tienen estudios de Formación Profesional. La antigüedad en el sector va desde 4 a 32 años, siendo la media de 16,5 años.

Un 91,67% de las encuestadas trabajan en hoteles, 4,17% en la administración pública en el departamento de turismo, 2,08% en apartamentos, y en igual porcentaje en una agencia de viajes. En el caso de las empleadas en hoteles y apartamentos, la mayoría lo hace en establecimientos de 4 estrellas, concretamente un 57,6%, en segundo lugar, quedan las que trabajan en establecimientos de 3 estrellas que suponen un 27,2% de la muestra, mientras que el resto, un 15,2%, desempeñan su trabajo en establecimientos de 5 estrellas.

En relación al puesto que ocupan en la empresa, 27 son directoras de hotel (lo que supone un 56,25% de la muestra), nueve son jefas de recepción, dos son directoras de marketing, igual número ocupan los puestos de directoras de recursos humanos y directoras del departamento de turismo de una administración pública, mientras que en los siguientes puestos solo hay una encuestada: subdirectora de hotel, directora de distribución y *revenue*, jefa de restaurantes, directora de reservas, segunda jefa de recepción y gerente de agencia de viajes.

Como en muchos de los estudios que se han realizado en el sector turístico, el sector hotelero suele ser el más estudiado. En el caso de la muestra que se analiza también se inclina en este sentido, existiendo una reducida participación de otro tipo de empresas o entidades que pueden ser consideradas que pertenecen a la industria turística. Además, tal como se señala en la literatura revisada, las mujeres cuentan con titulación universitaria, mayoritariamente.

Continuando con los resultados obtenidos, se puede señalar que un 46,8% de las encuestadas afirmó no haber sufrido ningún tipo de barrera al comenzar a trabajar en el sector turístico. Pero un porcentaje también elevado, concretamente, un 43,8% apuntó que la barrera con la que se encontraron fue la falta de

experiencia, con lo cual les ofrecían puestos de bajo nivel, teniendo mucha dificultad para conseguir un puesto de trabajo acorde a su formación, y por tanto tenían sueldos bajos.

Un 9,4% de las encuestadas, sufrieron algún tipo de desigualdad de género, expresada bien, por el hecho de que se planteaban los empleadores si las mujeres tomarían la decisión de ser madres, o tomando la forma de la imposibilidad de obtener un buen puesto en la empresa por la presencia en ella de tan solo varones.

Por otro lado, el 50% de las encuestadas, consideran no haber sufrido ningún tipo de barrera en el desarrollo de su carrera profesional por el hecho de ser mujer, frente al 50% de ellas que sí aseguran haber sufrido algún tipo de barrera (gráfico 2).

Gráfico 2

Barreras en el desarrollo profesional de las mujeres

¿Considera que ha sufrido algún tipo/s de barrera/s en el desarrollo de su carrera profesional por el hecho de ser mujer?



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta realizada.

Al preguntarles por el tipo de barrera al que se han tenido que enfrentar, las respuestas más frecuentes han sido: a) la dificultad para conseguir un alto puesto en la empresa (40%); b) la infravaloración por el hecho de ser mujer (35%); y, c) la maternidad debido a la responsabilidad que esta supone (15%).

Muchas de las encuestadas opinan que las mujeres no disfrutaban de las mismas oportunidades laborales que los varones. Una de las encuestadas afirma: *“La principal barrera que he sufrido ha sido la dificultad de ascenso, en muchas de las empresas en las que he estado no he podido ascender a puestos superiores por el hecho de ser mujer. Muchos piensan que no tenemos la capacidad de dirección y gestión, así como el carácter para saber manejar ciertas situaciones difíciles”*.

A su vez, un 62,5% de las mujeres del estudio aseguran que las empresas turísticas ofrecen ciertos puestos de trabajo a las féminas tan solo por su sexo, frente a un 37,5% que consideran que eso no ocurre.

En el primer bloque, un 70,83% afirman que los puestos de camarera de pisos y limpieza se ofrecen mayoritariamente a las mujeres, al encontrarse altamente feminizados.

Apuntar también que, en este bloque, un 62,5% opinan que los empleos de alta dirección y de mantenimiento no se ofrecen a las féminas con igual frecuencia que a los hombres. Al ser preguntadas por los motivos que provocan esta situación, un 72,23% de ellas opinan que los altos cargos directivos están ocupados mayoritariamente por varones por la creencia de que poseen mayor capacidad para la dirección, así como para afrontar problemas. El 27,77% restante expone que los puestos de mantenimiento o servicio técnico están ocupados por personas de sexo masculino al suponer que resuelven de forma más rápida y eficiente las

cuestiones técnicas.

En lo referente a la cuestión de si la mujer se encuentra con dificultades para acceder a puestos de responsabilidad en el sector, un 45,8% considera que para las mujeres es más difícil acceder a tales cargos, frente a un 54,2% que no piensa así.

Se ha de indicar que algunas de las mujeres que habían respondido que no existían dificultades para acceder a altos cargos, un 11,54% de ellas afirman que antiguamente era más complicado, y un 8,3% que se han encontrado con casos en los que sus jefes han dudado en elegir a una mujer para un puesto de responsabilidad por la posibilidad de que quisiese quedarse embarazada. Con lo cual estas últimas están diciendo de forma indirecta que el sexo influye cuando se trata de acceder a un puesto de responsabilidad. Lo que lleva a tomar con precaución el porcentaje del 54,2% que afirma que la mujer no se encuentra con dificultades para acceder a puestos de responsabilidad.

Las encuestadas que consideran que las mujeres tienen más dificultades para llegar a desempeñar altos puestos en la jerarquía de la empresa afirman que los cargos a los que les es más difícil llegar son: a la dirección general de la empresa (66,67%), y a jefe de departamento (33,33%).

Los motivos que han argumentado son, fundamentalmente, los siguientes: a) los estereotipos y prejuicios de género (52,93%); b) el tener que esforzarse y demostrar en mayor medida sus capacidades y conocimientos que las personas de sexo masculino (29,43%); c) y, la maternidad (17,64%). Barreras encuadradas dentro de lo que se denomina techo de cristal.

En lo referente a las existencias de diferencias salariales ante el desempeño del mismo trabajo

simplemente por razón del sexo del trabajador, un 58,3% de las encuestadas opina que existen puestos de trabajo en el sector en los que los hombres tienden a tener un sueldo superior al que tienen las mujeres aunque realicen la misma labor, frente al 41,7% que no cree que sea cierto (gráfico 3).

Las encuestadas que afirman que existe esta brecha salarial señalan que esta situación ocurre mayoritariamente en puestos directivos, aunque también comentan que sucede, pero en menor medida, en puestos inferiores.

Los motivos que han apuntado que dan lugar a este hecho han sido: a) la presencia en la empresa de un comportamiento sexista que evidencia una clara

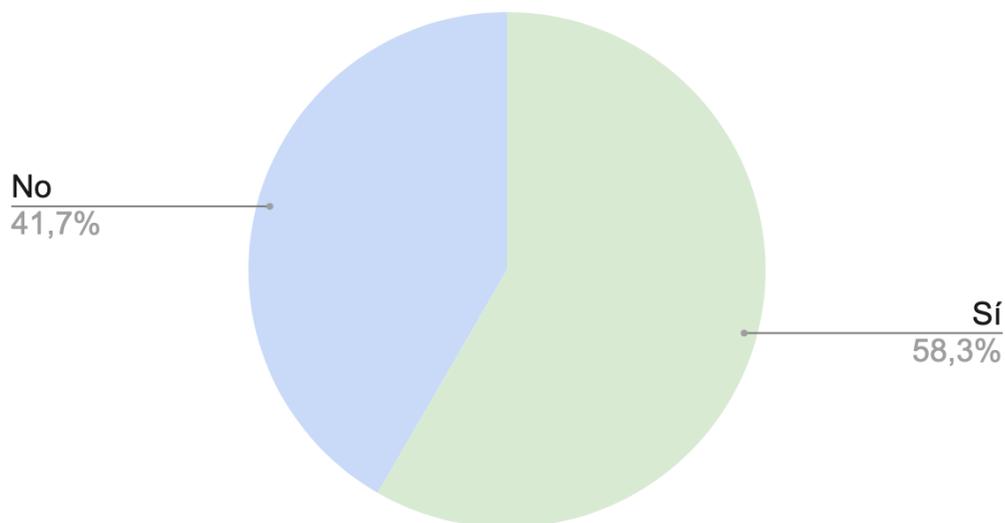
desigualdad de género (42,86%); y, b) por motivos de maternidad y las responsabilidades que ello supone (57,14%), al tener que adaptar sus jornadas laborales a su situación familiar.

A este respecto, una de las encuestadas afirma que: *“Hay muchas profesiones y ocupaciones masculinizadas, ya que hay casos en que los propios convenios colectivos generan situaciones que suponen discriminaciones de facto. Un ejemplo habitual es el de varios convenios de limpieza en el que las categorías de limpiador (trabajo realizado mayoritariamente por mujeres) tienen retribuciones más bajas que los de limpiacristales”*.

Gráfico 3

Diferencias salariales por razón de sexo ante el desempeño del mismo puesto de trabajo

¿Cree que existen puestos de trabajo en el sector en los que los hombres tienden a tener un sueldo superior a las mujeres, aunque realicen el mismo tipo de trabajo?



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta realizada.

En la penúltima pregunta de la encuesta, se les pedía opinión respecto a si creían que en el sector turístico existía igualdad de género, contestando un 64,6% que no, frente a un 29,2% que cree que sí existe igualdad, mientras que un 6,2% opina que la misma depende del puesto o del departamento en que se desarrolle el trabajo.

Las encuestadas, de forma mayoritaria, han señalado que no existe igualdad de género en el sector, y han propuesto una serie de medidas para eliminar, o al menos minimizar, esta desigualdad. Entre las mismas destacan las siguientes: a) proporcionar un mayor apoyo a las mujeres para que opten a las mismas oportunidades laborales que los hombres eliminando cualquier tipo de discriminación (38,1%); b) realizar cambios en la educación para avanzar como sociedad, es decir, educar en igualdad de género desde los colegios (28,6%); c) promover y conseguir que haya una mayor presencia femenina en cargos de responsabilidad eliminando la brecha de género para acceder a estos puestos (28,5%); y, d) existencia de comités de igualdad y medidas que garanticen la igualdad salarial (4,8%).

Se ha realizado un análisis más profundo de las encuestas recibidas en base a los siguientes criterios: por edad, por antigüedad en el sector, por desempeñar un puesto de trabajo en una administración pública o no, por trabajar en hoteles o no, y a su vez respecto a las que trabajan en hoteles se ha diferenciado por el número de estrellas del establecimiento. Los resultados indican que las opiniones de las encuestadas no coinciden por pertenecer a un mismo grupo de edad, antigüedad en el sector, trabajar o no en hoteles o administraciones públicas, o por estrellas del hotel. Por ejemplo, las que llevan más años en el sector no tienen opiniones distintas a las que llevan menos.

Tal y como se ha podido observar en las respuestas del cuestionario, muchas mujeres han sufrido desigualdad de género en su vida laboral en el sector turístico, lo que les ha ocasionado una mayor dificultad para poder acceder a los altos cargos de la empresa y/o recibir un menor sueldo desempeñando el mismo puesto de trabajo que un varón, entre otras consecuencias. Aun así, muchas féminas aseguran no haber sufrido ningún tipo de desigualdad por serlo, por lo que se puede apuntar que no en todas las empresas del sector el género ocasiona que acontezcan desigualdades.

En términos generales, se puede afirmar que las respuestas obtenidas de las encuestadas están en línea con lo comentado anteriormente en la revisión de la literatura, pues el hecho de ser mujer puede dificultar el acceso a los puestos altos de la jerarquía, recibir un menor sueldo por un mismo trabajo, o que se les ofrezcan mayoritariamente determinados puestos de trabajo, entre otros aspectos. Con lo cual se puede comprobar que en la actualidad siguen existiendo diferencias de género en el sector turístico.

3.3. La COVID-19 y la mujer en el sector turístico

La situación que ha provocado la COVID-19 no ha afectado de igual forma a hombres y a mujeres en lo referente al mercado laboral. Ellas se han visto más perjudicadas, lo que podría ocasionar que se incrementasen las ya existentes desigualdades de género en el mundo del trabajo (OIT, 2020, p. 1).

Los datos que se poseen respecto a la fuerza de trabajo ponen de relieve un empeoramiento de la situación laboral de la mujer desde que se inició la pandemia (OIT, 2020, p. 12). Las mujeres se han visto más afectadas que los hombres por la disminución de la ocupación en todas las regiones y también en todos los

grupos de ingresos, siendo la disminución del nivel de ocupación de las féminas en todo el mundo en 2020 de un 5% frente al 3,9% en los hombres (OIT, 2021a, 11). Además, a las mujeres les afectó el 47,6% de los casos de pérdida de empleo en 2020 (OIT, 2021b, p. 10).

El motivo por el que la mujer se ha visto más afectada por la pandemia es debido a que ha impactado con mayor fuerza en el sector servicios (OIT, 2020, p. 1), en el que la mujer está mucho más presente como fuerza de trabajo.

Centrándonos en el sector turístico se ha de decir que “ha sido uno de los más dañados por la COVID-19”, viéndose la empleabilidad en esta industria muy afectada especialmente para las mujeres (Turijobs y RaizUp, 2021, p. 26).

Así, por ejemplo, las medidas de confinamiento motivadas por la pandemia afectaron gravemente al sector servicios, de hecho, el empleo en actividades de alojamiento y alimentación sufrió en el año 2020 la mayor disminución a escala mundial, llegando a ser de un -9,4% (OIT, 2021b, p. 10).

Si a las malas condiciones laborales que ya tenían las mujeres en el sector turístico se une la drástica disminución de empleos en esta industria como consecuencia de la COVID-19, desemboca la situación en que gran parte del colectivo de féminas se haya visto forzado a hacerse cargo de las tareas del hogar y asumir aún más responsabilidad en él, con lo cual ven limitadas sus oportunidades en el mundo del trabajo, contribuyendo por tanto a que se produzca un retroceso en los avances que se habían logrado en reducir la desigualdad de género en el sector (Turijobs y RaizUp, 2021, pp. 27, 31).

European Institute for Gender Equality (EIGE) señaló desde el principio de la pandemia que el cierre o casi

cierre de muchas empresas podría perjudicar a una cantidad significativa de profesiones que son dominadas por mujeres como es el caso de las camareras de piso, llegando incluso a darse la situación de que estas personas tengan dificultades para afrontar sus gastos básicos, como alimentos, alquileres o facturas (EIGE, 2020).

Continuando con la situación de las camareras de piso, Comisiones Obreras (2020) destacó el hecho de que, si antes de la pandemia ya contaban con largas jornadas laborales, ahora se le han añadido las nuevas medidas mucho más estrictas de limpieza e higiene, suponiendo un incremento de trabajo de hasta un 20% (Comisiones Obreras, 2020).

3.4. Denuncias en la prensa por desigualdad de género en el sector turístico

Al analizar la prensa se encuentra información sobre muchas denuncias por desigualdad de género en los puestos de trabajo en diferentes partes del mundo y en distintos sectores de actividad, ya que se discrimina a la mujer tan solo por su sexo, sin respetar las leyes de igualdad de género vigentes en una gran cantidad de países.

En este apartado se van a recoger algunas de esas denuncias, pero referidas al sector que se analiza en este trabajo.

En marzo de 2018 el Tribunal Superior de Justicia de Canarias reconoce que se ha producido discriminación salarial por razón de género en un hotel de Tenerife, pues el colectivo de camareras de piso cobra menos que los hombres de su misma categoría profesional (antena3.com).

Un mes después el Tribunal Superior de Justicia de Canarias vuelve a reconocer un acto de este tipo que involucra a los mismos colectivos, pero en otro hotel de

Tenerife (elDiario.es, 2018).

También en marzo de 2018 acontece que el Juzgado de lo Social número 7 de Las Palmas de Gran Canaria condena a un hotel del sur de la isla, por denegar las compensaciones de baja por maternidad a una empleada igualándola a una incapacidad transitoria, pues pretendió el hotel igualar la maternidad a una enfermedad (La Provincia, 2018).

En noviembre de 2018 es el Tribunal Supremo el que ratifica la condena que ya había emitido el Tribunal Superior de Justicia de Canarias a otro hotel de Tenerife por discriminar salarialmente por razón de género a las camareras de piso frente a los hombres de su misma categoría (canariasahora, 2018).

En enero de 2022 el Tribunal Supremo de Canarias condena a un hotel de Tenerife a readmitir a una camarera de piso al no convertir su contrato en indefinido por estar embarazada, declarando “nulo y discriminatorio” el despido y obligándole a reincorporarla (Suárez, 2022).

Tal y como se ha podido apreciar a través de las denuncias expuestas, aunque existan leyes que desean acabar con la discriminación de género en las empresas, muchas compañías no las respetan y tratan de forma discriminatoria a las mujeres. Dichas prácticas no son denunciadas en todos los casos y siguen ocurriendo en nuestra sociedad actual.

4. Propuesta de medidas para disminuir y/o eliminar las desigualdades de género en el mercado laboral en el sector turístico

Tal y como se ha puesto de manifiesto en los apartados anteriores, existe una clara desigualdad de género en el sector turístico. La sociedad avanza de forma correcta

para eliminar las irregularidades existentes estableciendo normativas para la igualdad entre hombres y mujeres, pero, aun así, las medidas que existen en la actualidad no son suficientes para erradicar las diferencias de género en el ámbito laboral, lo que resulta negativo para el desarrollo profesional de las mujeres al ser el sexo más afectado.

A continuación, se proponen una serie de medidas que pueden contribuir a disminuir, y en el mejor de los casos, eliminar las desigualdades por motivos de género en el sector turístico:

1. Eliminación de estereotipos en los puestos de trabajo: se debería fomentar en el sector la idea de que no hay trabajos de “mujeres” y trabajos de “hombres”, sino trabajos de personas. Lo que requeriría un cambio de mentalidad en el sector que permitiría que la segregación horizontal que se produce en él se eliminara.

2. Implantación de políticas de transparencia en materia salarial: se debería exigir a las empresas que de manera clara y transparente den a conocer el sueldo de cada uno de los empleados, diferenciando por sexo y puesto de trabajo desempeñado en la empresa. En palabras de Camps (2018, p. 1), que se imponga la transparencia como una exigencia que obligue a las empresas a publicar los salarios de ambos sexos “es el mejor instrumento para corregir la llamada ‘brecha salarial’”.

3. Ayudar a las féminas a acceder a altos cargos: las mujeres que se encuentren cualificadas deben tener las mismas oportunidades que los varones para alcanzar una posición de liderazgo en las empresas. A tal fin se deben desarrollar programas de formación para mujeres en liderazgo, programas de *mentoring*, así como implantar

planes de igualdad de género en todos los niveles de las empresas. También, se pueden establecer a nivel gubernamental leyes de cuotas para garantizar la presencia de las mujeres en la cúpula de la empresa (consejo de administración y alta dirección)¹.

La OMT (2021c, p. 72) señala que parece existir una fuerte correlación entre la capacidad de las féminas de prosperar en el empleo y conseguir puestos de liderazgo en el sector turístico con la existencia de políticas sensibles al género en el país en el que se encuentran. De ahí la importancia de la existencia de leyes que no permitan discriminar a las mujeres.

4. Realizar estudios de género en el sector turístico: se debe continuar llevando a cabo análisis para conocer la existencia o no de desigualdades de género en el sector turístico, ya que, de esta manera, se puede poner de manifiesto si las mujeres y hombres son tratados de la misma forma o por el contrario un sexo es más favorecido que el otro. Si se descubre la existencia de desigualdades, se debe hacer público el hecho, para que así se tome conciencia de ello y se actúe al respecto, promoviendo la igualdad de género y eliminando cualquier tipo de actuación discriminatoria.

5. Desarrollo de políticas fomentadoras de la igualdad y la conciliación trabajo-familia: tanto desde el sector público como del privado se deberían llevar a cabo diferentes políticas destinadas evitar discriminaciones tanto salariales como en los procesos de selección y promoción laboral, y también políticas dirigidas a mejorar la conciliación de la vida laboral y familiar, tanto para los hombres como para las mujeres, con contratos flexibles y bajas de paternidad y maternidad adecuadas para todos los casos.

6. Cambio cultural: las mujeres tienden a ocuparse en mayor medida, como se ha indicado anteriormente, de las obligaciones y tareas vinculadas a la familia y al hogar. Por lo que se hace necesario que las tareas domésticas y el cuidado de los hijos recaigan de forma equitativa entre los hombres y las mujeres, ya que, de esta forma, las féminas dispondrán al igual que los varones de tiempo para centrarse en su carrera profesional, y no tendrán que renunciar a ello por sus familias.

Las medidas citadas pueden ayudar a conseguir que exista igualdad entre hombres y mujeres en el sector turístico, y desaparezca, por ejemplo, la brecha salarial de género, contribuyendo a que las féminas dispongan de un futuro mejor, tanto laboral como en sus vidas privadas.

Aun así, se deben implantar las medidas de forma adecuada para que siempre exista igualdad de oportunidades para ambos sexos, y que nunca se encuentren los varones en desventaja frente a las mujeres.

Al mismo tiempo, para que todas estas medidas sean efectivas, debe existir un compromiso social para que la sociedad avance y sea eliminado cualquier tipo de desigualdad que exista, tanto de género como de cualquier otro (raza, religión...).

Todas las medidas mencionadas se podrían trasladar a otros sectores y no ser aplicadas tan solo en el sector turístico, a fin de conseguir disminuir, o en el mejor de los casos, eliminar las desigualdades de género.

¹ Las medidas existentes en España a este respecto solo recomiendan la presencia femenina en ambos órganos, pero no obligan a las empresas a tener un determinado porcentaje de consejeras o altas directivas.

5. Conclusiones

En el presente trabajo se ha realizado un análisis de las desigualdades de género en el mercado laboral en un sector de tanta importancia económica para España y Canarias como es el turístico. Proponiéndose además una serie de medidas encaminadas a mitigarlas y, si fuera posible, eliminarlas. También, se ha hecho una mención especial a lo que ha supuesto para la situación laboral de las féminas en este sector la crisis provocada por la COVID-19.

Esta investigación se ha desarrollado a través de un análisis bibliográfico de numerosos artículos e informes, sumado a la realización de encuestas a mujeres profesionales del sector que ocupan altos cargos para conocer de primera mano la situación a la que se enfrentan en su carrera profesional.

Los resultados obtenidos en esta investigación permiten afirmar que las mujeres, simplemente por serlo, se enfrentan a desigualdades laborales en el sector turístico, pues tienden a ocupar los empleos que se consideran como femeninos, que son los de menos responsabilidad en las empresas y de salarios más bajos, sus condiciones contractuales son peores ya que prevalecen los contratos temporales y a jornada parcial, y en ocasiones incluso no son contratadas simplemente por su sexo. Además, tienen menores posibilidades que los hombres de llegar a ocupar un alto cargo en la empresa, recibiendo en ocasiones un sueldo menor que sus compañeros de sexo masculino a pesar de desempeñar el mismo puesto de trabajo. Todo ello dificulta el desarrollo de su carrera profesional.

Cabe destacar la relevancia que tienen las encuestas realizadas, ya que aportan una visión directa y actual de la opinión de las mujeres profesionales de la industria

del turismo que ocupan altos cargos, las cuales llevan años trabajando en el sector. Las respuestas de estas féminas reflejan lo ya anunciado, en este sector se producen desigualdades de género y no es algo que ocurra de forma puntual solo en unas pocas ocasiones.

A pesar de las diferencias de género que se producen en el sector turístico, la sociedad avanza de forma positiva hacia un futuro, aunque sea con la ayuda de normas legales de obligado cumplimiento, en el que las mujeres tendrán igualdad con los hombres en el mercado laboral, aunque se debe seguir trabajando en el empoderamiento de la mujer en el sector turístico, así como en el resto de los sectores económicos, para llegar a conseguir la eliminación de todas las desigualdades por razón de género en este campo. La implementación de las medidas propuestas en este trabajo puede ayudar a que un día hombres y mujeres en el mundo del trabajo sean realmente iguales.

Entre las limitaciones que se ha encontrado en la realización de este estudio, destaca la dificultad para obtener un elevado grado de respuesta a la encuesta, puesto que mayoritariamente los varones ocupan los altos cargos de las empresas en el sector, y a su vez, no todas las féminas estaban dispuestas a participar en el estudio por diferentes razones, aunque la encuesta era totalmente anónima.

Para concluir, se puede indicar que esta investigación ha ayudado a evidenciar las desigualdades laborales por motivos de género que existen en el sector del turismo, pudiendo tomarse de partida en un futuro para realizar una investigación más extensa, ya que se trata de una tema de estudio relevante, y que cuenta con varias líneas sobre las que seguir investigando.

Referencias

- Abellan Calvet, N., Izcara Conde, C., y Salvador Almeda, M. (2020). Feminización del empleo turístico y precariedad laboral. *Turismo: Estudios & Prácticas*, 9, 1-13.
- Agenttravel.es. (2021). *Las mujeres representan el 57% del turismo en España pero solo el 33% ocupa cargos de alta responsabilidad*. Recuperado el 28 de marzo de 2022, de: https://www.agenttravel.es/noticia-041021_Las-mujeres-representan-el-57-del-turismo-en-Espana-pero-solo-el-33-ocupa-cargos-de-alta-responsabilidad.html
- Anghel, B., Conde-Ruiz, J. I., y Marra de Artuñano, I. (2018). *Brechas salariales de género en España*. Fedea, Estudios sobre la economía española, 2018/06.
- Antena3.com. (2018, 7 de marzo). *Sentencia contra un hotel que paga 15 veces más a los hombres*. Recuperado el 29 de marzo de 2022, de: https://www.antena3.com/noticias/canarias/informacion/sentencia-hotel-que-paga-veces-mas-hombres_201803075c5863b10cf27902a3c4d3b5.html
- Camps, V. (2018). Transparencia y brecha salarial. *Revista Internacional Transparencia e Integridad*, (6), 1-5.
- Canariasahora. (2018, 9 de noviembre). *El Tribunal Supremo confirma la discriminación salarial de las camareras de piso en varios hoteles de Tenerife*. Recuperado el 29 de marzo de 2022, de: https://www.eldiario.es/canariasahora/tenerifeahora/tribunales/tribunal-supremo-discriminacion-camareras-tenerife_1_1852758.html
- Comisiones Obreras. (2020, 29 de octubre). *Campaña sobre los riesgos laborales de las camareras de pisos: “Tus derechos, la mejor medicina”*. Recuperado el 29 de marzo de 2022, de: https://www.ccoo.es/noticia:522080--Campana_sobre_los_riesgos_laborales_de_las_camareras_de_pisos_“Tus_derechos_la_mejor_medicina”&opc_id=2d4dc116caca0ef5348385574c29c43e
- Constitución Española. (1978). BOE, núm. 311, de 29 de diciembre de 1978. España.
- Díaz Carrión, I. A., Verján Quiñones, R., y Castrejón Alonso, B. (2014). *Estereotipos de género y turismo: análisis cualitativo del “suelo pegajoso” en hoteles de 4 y 5 estrellas en Tijuana (México)*. *Revista TURyDES: Turismo y Desarrollo Local*, 7(17), 1-14.
- elDiario.es. (2018, 23 de abril). *La justicia reconoce la brecha salarial en un hotel: plus de 84 euros para camareras de piso y 288 para camareros*. Recuperado el 29 de marzo de 2022, de: https://www.eldiario.es/economia/genera-brecha-salarial-camareras-camareros_1_2156063.html
- Equality in Tourism International. (2018). *Sun, Sand, and Ceilings: Women in Tourism and Hospitality Boardrooms 2018*.
- European Institute for Gender Equality. (2020, 25 de marzo). *Coronavirus puts women in the frontline*. Recuperado el 29 de marzo de 2022, de: <https://eige.europa.eu/news/coronavirus-puts-women-frontline>
- Exceltur. (2022). *PIB turístico español*. Recuperado el 14 de marzo de 2022, de: <https://www.exceltur.org/pib-turistico-espanol/>

- Exceltur, y Gobierno de Canarias (2021). *IMPACTUR Canarias 2020. Estudio del impacto económico del turismo sobre la economía y el empleo de las Islas Canarias*.
- García Cuesta, S., Galante Lorenzo, F., y Poveda Verdejo, V. (2018). El techo de cristal en la industria hotelera de Tenerife (Islas Canarias): el acceso de las mujeres al liderazgo en el sector. *Pasos, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 16(4), 1105-1117.
- Gobierno de Canarias. (2022a). *Canarias cierra 2021 con una recuperación del 57% del PIB turístico y prevé alcanzar el 90% este año*. Recuperado el 26 de marzo de 2022, de: <https://www3.gobiernodecanarias.org/noticias/canarias-cierra-2021-con-una-recuperacion-del-57-del-pib-turistico-y-preve-alcanzar-el-90-este-ano/?format=pdf>
- Gobierno de Canarias. (2022b). *Informe mensual mercado de trabajo*. Recuperado el 29 de marzo de 2022, de: http://www3.gobiernodecanarias.org/empleo/portal/estaticos_portal/online/obecan/temas/estadisticas/adjuntos/Informe0222.pdf
- Gómez Bobillo, A. (2022, 22 de enero). *Las 6 características que tienen en común las mujeres al mando de las grandes empresas turísticas en España*. Business Insider. Recuperado el 30 de marzo de 2022, de: <https://www.businessinsider.es/tienen-comun-mujeres-ceo-turismo-espana-981659>
- González, M. J., Cortina, C., y Rodríguez, J. (2019). *¿Tienen las mujeres menos oportunidades de ser contratadas? Observatorio Social de “la Caixa”*. Recuperado el 28 de marzo de 2022, de: <https://prensa.fundacionlacaixa.org/wp-content/uploads/2019/09/75444.pdf>
- Hosteltur. (2022, 30 de marzo). *Solo el 12,4% de los CEO de empresas de viajes B2B son mujeres*. Recuperado el 30 de marzo de 2022, de: https://www.hosteltur.com/150351_solo-el-124-de-los-ceo-de-empresas-de-viajes-b2b-son-mujeres.html
- Huete, R., Brotons, M., y Sigüenza, M. C. (2016). La desigualdad entre hombres y mujeres en el sector hotelero español. *Estudios y perspectivas en turismo*, 25, 73-87.
- Instituto Nacional de Estadística. (2012). *Cuenta Satélite del Turismo de España. Base 2008. Serie 2008-2011*. Notas de prensa, 18 de diciembre. Recuperado el 14 de marzo de 2022, de: <https://ine.es/prensa/np757.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística. (2020). *Cuenta Satélite del Turismo de España (CSTE). Revisión estadística 2019. Serie 2016-2019*. Notas de prensa, 11 de diciembre. Recuperado el 14 de marzo de 2022, de: https://www.ine.es/prensa/cst_2019.pdf
- Instituto Nacional de Estadística. (2022). *Cuenta Satélite del Turismo de España (CSTE). Revisión estadística 2019. Serie 2016-2020*. Notas de prensa, 7 de enero. Recuperado el 14 de marzo de 2022, de: https://www.ine.es/prensa/cst_2020.pdf
- La Provincia. (2018, 7 de marzo). *Condena a un hotel por igualar la baja por maternidad a una enfermedad*. Recuperado el 29 de marzo de 2022, de: <https://www.laprovincia.es/gran-canaria/2018/03/07/condena-hotel-igualar-baja-maternidad-9501430.html>
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. BOE, núm. 71, de 23 de marzo de 2017. España.

- Moreno Alarcón, D., y Cañada Mullor, E. (2018). *Dimensiones de género del trabajo turístico*. Serie Informes en Contraste, (4), Alba Sud Editorial.
- Naciones Unidas. (2020). *Informe de políticas: La COVID-19 y la transformación del turismo*. Recuperado el 14 de marzo de 2022, de: https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_covid-19_and_transforming_tourism_spanish.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2017). *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Observatorio de la OIT: La COVID-19 y el mundo del trabajo*. Quinta edición, 30 de junio.
- Organización Internacional del Trabajo. (2021a). *Observatorio de la OIT: La COVID-19 y el mundo del trabajo*. Séptima edición, 25 de enero.
- Organización Internacional del Trabajo. (2021b). *Observatorio de la OIT: La COVID-19 y el mundo del trabajo*. Octava edición, 27 de octubre.
- Organización Mundial del Turismo. (2021a). *COVID-19 y turismo. 2020: análisis del año*. Recuperado el 14 de marzo de 2022, de: https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2021-01/2020_analisis_anual_0.pdf
- Organización Mundial del Turismo. (2021b). *2020: El peor año de la historia del turismo, con mil millones menos de llegadas internacionales*. Recuperado el 14 de marzo de 2022, de: https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2021-01/210128-barometer-es.pdf?afhE7NpuFgX_3avC5b8GTiE2T7Ptcw9J
- Organización Mundial del Turismo. (2021c). *Informe mundial sobre las mujeres en el turismo*. Segunda edición. Recuperado el 21 de marzo de 2022, de: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284422753>
- Organización Mundial del Turismo. (2022). *El turismo crece un 4% en 2021, muy por debajo aún de los niveles prepandémicos*. Recuperado el 21 de marzo de 2022, de: <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2022-01/220118-unwto-barometer-es.pdf?Iy28ChJPKpnZz36KDaaTfsADYvbumFfK>
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. BOE, (255), de 24 de octubre de 2015. España.
- Sarrió, M., Barberá, E., Ramos, A., y Candela, C. (2002). El techo de cristal en la promoción profesional de las mujeres. *Revista de Psicología Social*, 17(2), 167-182.
- Servicio Público de Empleo Estatal. (2022). *Datos de paro registrado por Comunidades Autónomas y provincias*. Recuperado el 30 de marzo de 2022, de: https://www.sepe.es/SiteSepe/contenidos/que_es_el_sepe/estadisticas/datos_avance/pdf/paro_prov/parosectores_Canarias.pdf
- Statista Research Department. (2021). *Cifra anual de turistas que llegaron a Canarias 2010-2020*. Recuperado el 26 de marzo de 2022, de: <https://es.statista.com/estadisticas/521928/numero-total-de-turistas-que-visitaron-canarias/>

Suárez, I. (2022, 20 de enero). *Un hotel de Tenerife debe readmitir a una 'kelly' a la que no hizo indefinida porque se quedó embarazada*. Canariasahora.

Recuperado el 30 de marzo de 2022, de:

https://www.eldiario.es/canariasahora/tribunales/hotel-tenerife-debe-readmitir-kelly-no-hizo-indefinida-queda-embarazada_1_8673021.html

Tourinews. (2019, 17 de mayo). *Las mujeres solo ocupan un tercio de los altos cargos del sector turístico*.

Recuperado el 28 de marzo de 2022, de:

https://www.tourinews.es/resumen-de-prensa/notas-de-prensa-economia-y-politica-turismo/mujeres-ocupan-tercio-de-altos-cargos-en-sector-turistico_4454716_102.html

Turijobs. (2018). *Desigualdad laboral en el sector turístico*.

Turijobs, y RaizUp. (2021). *Sombras y luces sobre la igualdad de género en el sector turístico. Visión general sobre el papel de la mujer en el sector*.

Anexo

Las siguientes preguntas servirán para analizar las desigualdades de género que existen en el sector turístico en la actualidad. La participación en este estudio es totalmente anónima y voluntaria.

Edad:

País:

Nacionalidad:

Nivel de estudios:

Tipo de empresa:

Puesto en la empresa:

Número de estrellas (solo establecimientos hoteleros):

1. ¿Cuántos años lleva trabajando en el sector turístico?
2. ¿Qué barrera/s encontró cuando quiso entrar a trabajar en el sector?
3. ¿Considera que ha sufrido algún tipo/s de barrera/s en el desarrollo de su carrera profesional por el hecho de ser mujer?
4. En el caso de que su respuesta anterior sea positiva, indicar ¿qué tipo/s de barrera/s?
5. ¿Considera que las empresas turísticas ofrecen “ciertos” puestos de trabajo a la mujer tan solo por su sexo?
6. En el caso de que su respuesta anterior sea positiva, indicar tal/es puesto/s de trabajo y el/los motivo/s.

7. En el caso de que la respuesta a la pregunta 5 sea positiva, indicar el/los puesto/s de trabajo que no se ofrece/n a la mujer tan solo por su sexo y el/los motivo/s.

8. ¿Considera que en el sector la mujer tiene dificultades para acceder a cargos de responsabilidad?

9. En el caso de que su respuesta anterior sea positiva, indicar:

a) ¿a qué cargos de responsabilidad?

b) ¿a qué tipo/s de barrera/s cree que se enfrenta para llegar a conseguir tal/es cargo/s?

10. ¿Cree que existe/n un/os puesto/s de trabajo en el sector en el que el hombre tiende a tener un sueldo superior a la mujer, aunque realice el mismo tipo de trabajo?

11. En el caso de que su respuesta anterior sea positiva, indicar:

a) ¿qué puesto/s de trabajo?

b) ¿por qué motivo/s cree que se produce este hecho?

12. ¿Cree que hay igualdad de género en el sector turístico?

13. En el caso de que su respuesta anterior sea **NO**, indique ¿qué medida/s cree que se debería/n implantar para conseguir igualdad de género en el sector?

Muchas gracias por contestar a la encuesta.



Trascender, Contabilidad y Gestión. Vol. 8, Núm. 24 (septiembre – diciembre del 2023).
 Universidad de Sonora. Departamento de Contabilidad. México.
 ISSN: 2448-6388. Reserva de Derechos 04-2015-04172070800-203.

Capital intelectual de una institución de educación superior: Percepción docente

Intellectual capital of a higher education institution: Perception of teachers

David González Díaz ¹ ; María Edith Balderas Huerta ² ; Héctor López Gama ³

Recibido: 2 de mayo de 2023.

Aceptado: 10 de octubre de 2023.

DOI: <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i24.222>

JEL: M01. Administración de empresas.

M12. Gestión del personal.

Resumen

En estudio analiza y reflexiona sobre la gestión del capital intelectual y el papel protagónico en la competitividad organizacional. Se presenta una serie de aportaciones, en las cuales se comparten

perspectivas sobre el análisis, medición e implementación de modelos de capital intelectual en contextos organizacionales. El objetivo es determinar los componentes del capital intelectual en una

¹ David González Díaz. Doctor en Ciencias Administrativas por el Instituto Universitario Veracruzano, Maestro en Administración y Licenciado en Administración por la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media/Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Docente y asistente administrativo en la UAMZM de la UASLP. Rioverde, San Luis Potosí, México. Correo: david.gonzalez@uaslp.mx. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8902-1681>.

² María Edith Balderas Huerta. Doctora, Maestra y Licenciada en Administración por la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Coordinadora de la Licenciatura en Administración, Docente y Asistente administrativo en la UAMZM de la UASLP, Rioverde, San Luis Potosí, México. Correo: edith.balderas@uaslp.mx; edithbalderas@hotmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0502-8497>.

³ Héctor López Gama. Doctor en Educación por Nova Southeastern University, Maestro en Administración y Contador Público por la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media/Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Director y Profesor Investigador de Tiempo Completo de la UAMZM de la UASLP, Rioverde, San Luis Potosí, México. Correo: hlopez@uaslp.mx. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3458-6535>.

Instituciones de Educación Superior (IES) con el fin de medir y valorar los recursos intangibles que posee. El estudio se apega al método cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal. Para efectos de este estudio, la unidad de análisis la conformaron 102 docentes, contando con la participación de un 80%, a los cuales se aplicó un instrumento para evaluar el capital intelectual. La medición se realizó bajo una escala de Likert de cinco puntos y conformado por tres dimensiones; el capital humano, capital estructural y capital relacional. Para el análisis de los resultados, se establecieron medias estadísticas y pruebas de análisis bivariado, las cuales permitieron analizar la percepción docente de los componentes del capital intelectual. Se logró mostrar la relación que existe entre sus dimensiones.

Palabras clave: capital, intelectual, intangibles.

Abstract

In study analyzes and reflects on the management of intellectual capital and the leading role in organizational competitiveness. A series of contributions are presented, in which perspectives on the analysis, measurement and implementation of intellectual capital models in organizational contexts are shared. The objective is to determine the components of intellectual capital in a Higher Education Institutions (HEI) in order to measure and value the intangible resources it possesses. The study adheres to the quantitative, descriptive, correlational, and cross-sectional method. For the purposes of this study, the unit of analysis was made up of 102 teachers, with the participation of 80%, to whom an instrument was applied to evaluate intellectual capital. The measurement was carried out under a five-point Likert scale and made up of three dimensions, human capital, structural capital and relational capital. For the

analysis of the results, statistical averages and bivariate analysis tests were established, which allowed us to analyze the teacher's perception of the components of intellectual capital. It was possible to show the relationship that exists between its dimensions.

Keywords: *Intellectual Capital, Human Capital, Structural Capital, Relational Capital.*

1. Introducción

Es innegable que todos los aspectos de la vida fueron afectados por la Pandemia del COVID-19, incluso los sistemas educativos de todo el mundo sufrieron sus efectos. Sin embargo, en los tiempos difíciles y de crisis, la educación superior desempeña un papel crucial e importante, ya que el compromiso y apoyo de las IES para ayudar a las comunidades locales a responder ante las adversidades es vital.

Las IES deben perfeccionar con mayor certidumbre sus contribuciones a la sociedad, Mercado et al. (2014), mencionan que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) sugiere que las universidades y los centros de investigación deben mejorar la medición de su contribución a la sociedad. De acuerdo con Capellerar y Veciana (2001), la sociedad ha cuestionado a las instituciones universitarias su funcionalidad y rendimiento, esto debido al aumento de sus expectativas respecto de la actuación y los servicios que prestan las universidades públicas, así como mayores requerimientos por parte de los usuarios.

En México, las universidades desempeñan un papel primordial en el cambio estructural anhelado por la sociedad mexicana, empero, la sociedad misma tiene una visión escasa sobre estas aportaciones, por ello, perdura una actitud de indiferencia hacia la deficiente calidad de la educación en los diferentes niveles, ante

esto, es elemental medir el capital intelectual, ya que es una vía para tratar de esclarecer cuentas a la sociedad, pero también, una manera de contrastarse en términos equitativos con otras universidades en el mundo (Nava et al. 2016).

Por ende, la perspectiva actual en la que se ubica la educación superior es de enormes desafíos, por lo cual, las IES enfrentan una presión constante para cumplir el objetivo de mejorar en competitividad, ante ello, las instituciones están obligadas a restablecer la dinámica para la gestión de los recursos por los cuales están integradas, es aquí donde el capital intelectual constituye un hecho diferencial básico y su análisis permite a las organizaciones generar esa ventaja competitiva (Del castillo, 2019).

En la actualidad, las IES también deben administrar la generación de valor y la acumulación de sus activos intangibles y conocimiento, los cuales son elementos fundamentales que se traducen en una ventaja competitiva. Por lo tanto, es elemental medir estos aspectos para poder obtenerla. Existen varias metodologías que se centran en la medición de estas variables, lo que implica que no hay un sistema único que pueda determinar claramente el valor de los activos intelectuales de la organización, esta diversidad metodológica es por la naturaleza multifacética de los activos intelectuales, además de los aspectos particulares de cada organización. No obstante, contar con dicho sistema sería beneficioso, ya que permitiría evaluar, comparar o predecir las capacidades futuras del capital intelectual de la institución (Villegas, et al. 2015).

Las clasificaciones utilizadas para evaluar las universidades de Latinoamérica y el resto del mundo incluyen métricas que se centran en el capital

intelectual. Sin embargo, en México no se ha creado aún un modelo estandarizado con el cual se pueda medir de manera precisa el capital intelectual de cada IES. Además, no existe suficiente información para establecer un modelo o una guía que muestre la gestión del capital intelectual en las universidades o que muestre si realmente existe una gestión del conocimiento que determine el valor que las instituciones poseen (Ibarra et al. 2020).

En consecuencia, el propósito de la investigación es determinar los componentes del capital intelectual de la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media (UAMZM) una Institución de Educación Superior ubicada en el municipio de Rioverde, San Luis Potosí, con el fin de medir y valorar los recursos intangibles que posee y detectar los elementos que generan ventaja competitiva, de igual manera el estudio explica la relación y la forma en cómo se asocian las dimensiones del capital intelectual. Este documento hace un balance de los diversos modelos más conocidos sobre el capital intelectual, mediante una recopilación documental y una revisión bibliográfica comparativa y descriptiva, resaltando las relaciones, las principales dimensiones, aportaciones y alcances de este constructo. Además, se muestran algunas referencias sobre los efectos del capital intelectual en el desarrollo de las organizaciones.

2. Revisión teórica del Capital Intelectual

Actualmente se vive en una nueva era, la cual se caracteriza por el valor que ha adquirido la información, y en esta era, el capital financiero ha dejado de ser considerado como el recurso fundamental de una organización. En cambio, los activos intangibles a diferencia de los activos tangibles, no son fácilmente perceptibles, adquieren un papel aún más crucial en el

éxito de una organización. Es aquí donde toma importancia el capital intelectual de la organización, el cual consta de activos intangibles, tales como; el capital interno, que comprende la infraestructura de la organización, conceptos y sistemas administrativos que sustentan las operaciones internas; el capital externo, que abarca la estructura externa de la organización, es decir, que se centra en las relaciones con el cliente y proveedores; y por último el capital humano, engloba el conjunto de personas, habilidades y conocimientos que poseen. Además, las competencias individuales son un aspecto crucial que hace referencia a la capacidad de un individuo para desempeñarse efectivamente en diversas situaciones, generando resultados valiosos tanto en términos concretos como abstractos (Chiavenato, 2009).

De acuerdo con Edvinsson y Sullivan (1996), el capital intelectual se ha vuelto un tópico, es decir, es un tema de gran relevancia en las empresas, sustancialmente en aquellas donde sus beneficios provienen primordialmente de servicios basados en el conocimiento y la innovación. Estos autores explican que las empresas del conocimiento son aquellas que utilizan su conocimiento como fuente de ventaja competitiva y que saben de la capacidad que tienen estos elementos para generar beneficios a través de la comercialización del conocimiento creado por sus recursos humanos, es decir, sus empleados. Por otro lado, dicen que, en el campo de producto, además de las empresas del conocimiento, se incluyen empresas de informática y tecnología. En este sentido, se trata de definir el capital intelectual como conocimiento que genera valor, una definición amplia que considera ideas e invenciones, así como, conocimientos generales, diseños y programas informáticos, publicaciones y procesos de datos.

Según Stewart (1998), el capital intelectual hace alusión a los recursos intelectuales tangibles e

intangibles, los activos no físicos de naturaleza intelectual tales como; conocimientos, información, propiedad intelectual y experiencias, las cuales pueden ser utilizadas para generar valor y riqueza, es complejo de reconocer y de compartir eficazmente, sin embargo, triunfa quien lo identifica y lo explota. Asimismo, Bontis (1998) hace su aporte diciendo que el capital intelectual ofrece una variedad de beneficios intrínsecos en las empresas, tanto en términos de generación de ganancias como de posicionamiento estratégico. Esto sugiere que, aunque la información pueda ser considerada como la materia prima, el conocimiento se asemeja más al producto final, es decir, la información, en su estado crudo, puede ser vista como la materia prima con la que trabajan las mentes y los procesos de una organización. Sin embargo, es a través de la interpretación, la síntesis y la contextualización de esta información que se crea el conocimiento, y a su vez, el valor.

2.1. Componentes del capital intelectual

Al identificar la clasificación de los diversos componentes que integran el capital intelectual, se hace referencia a distintas contribuciones teóricas y prácticas, sin embargo, de acuerdo con Sánchez et al. (2007), hay un acuerdo general en la forma en que se realiza una evaluación del capital intelectual, destacando los componentes de capital humano, capital estructural y capital relacional. Aunque estos elementos se consideran de manera individual, es importante reconocer la interrelación existente entre ellos, ya que esto resulta fundamental para una gestión efectiva del capital intelectual.

Por consiguiente, de forma general en la literatura referente al capital intelectual, existe un gran acuerdo en identificar los tres capitales mencionados, es decir, varios autores, (Edvinsson y Sullivan, 1996, Euroforum,

1998; Bontis, 1998; Bueno, 2002; Ramírez, 2007) convergen en que el capital intelectual se integra por capital humano, capital estructural y capital relacional, componentes que se han venido mencionando.

2.1.1. Capital humano

Según Mena et al. (2017), es fundamental el rol que desempeña el capital humano, sobre todo, en la búsqueda de la competitividad empresarial. Este concepto abarca un conjunto integral de elementos que incluye los conocimientos, habilidades, actitudes y competencias de los empleados. Estos elementos no solo facilitan una adaptación efectiva al entorno organizacional, sino que además les permite identificar los desafíos y las soluciones necesarias para cumplir con los objetivos y alcanzar sus metas organizacionales.

Por otro lado, Nava y Mercado (2011), dicen que el capital humano hace referencia al conocimiento valioso que poseen los individuos y los equipos de trabajo, así como a su capacidad para regenerarlo y adquirir nuevo aprendizaje en situaciones específicas.

Por su parte Larios (2009), menciona que el capital humano hace referencia al valor económico que genera el potencial y la capacidad de un individuo que forma parte de la sociedad activa en un país, el cual se adquiere a través de la experiencia o conocimiento y que se encuentra presente en los individuos de una organización. Es el conocimiento y memoria institucional sobre temas de importancia para la empresa. Este recurso incluye la experiencia colectiva, habilidades y conocimientos generales de todos de los trabajadores de la empresa.

Por lo tanto, el capital humano se concibe como elemento fundamental para examinar el capital intelectual; integra todas las capacidades individuales,

conocimientos, habilidades, destrezas, experiencias, aptitudes, actitudes y capacidades que las personas poseen, o que van desarrollando y acumulando a lo largo de toda la vida.

2.1.2. Capital Estructural

También llamado capital organizacional, se le considera la parte del capital intelectual que no está relacionada con el pensamiento consciente, Edvinsson y Sullivan (1996), atribuyen al capital estructural elementos tangibles como intangibles; respecto a los elementos intangibles, se mencionan los elementos tecnológicos de información y comunicación de la empresa, las bases de datos con información de clientes, trámites industriales y comerciales, planes estratégicos, etc., mientras que los elementos tangibles que se consideran son activos financieros, instalaciones y la gama de activos que se valoran en el balance de la empresa.

También conocido como capital organizacional, se le considera la parte del capital intelectual que no está relacionada con el pensamiento consciente.

Larios (2009) sostiene que el capital estructural de una organización se compone de aquello que la impulsa y la distingue de otras, que son los conocimientos de las personas incorporados en los procesos internos y tecnológicos, en los procedimientos y en los sistemas de trabajo que han sido desarrollados.

Por otra parte, en el contexto de las instituciones preocupadas por la educación, Bustos (2008) afirma que el capital estructural está compuesto por las rutinas, métodos y técnicas dentro de una IES, así como la infraestructura, es decir, la tecnología, trámites y las metodologías. Este componente es crucial para el

desarrollo y el crecimiento sostenible de una organización, ya que proporciona la infraestructura intelectual y la capacidad para proporcionar valor y a su vez, una ventaja competitiva a largo plazo. Una gestión efectiva implica fomentar una cultura de innovación, creación y retención de conocimiento.

2.1.3. Capital Relacional

El capital relacional son las acciones o estrategias que una empresa lleva a cabo para fortalecer sus relaciones con actores externos, que van más allá de los clientes e incluyen proveedores, inversionistas, entidades financieras y posibles nuevos accionistas.

De acuerdo con lo que dice Ramírez (2007), es la capacidad que tiene la empresa para interactuar de forma positiva con la comunidad y el entorno empresarial, y por ende canalizar su energía hacia la generación de riqueza. También, Nava y Mercado (2011), señalan que el capital relacional hace referencia a un conjunto de relaciones que una institución mantiene con su entorno externo, así como al conocimiento que se puede adquirir a través de la interacción con otros agentes en dicho entorno.

Además, Bueno et al. (2011) sostienen que el capital relacional no solo implica el conjunto de conocimientos que se integran en la organización, sino también en las personas que la conforman, y que, además, generan

valor a partir de la cantidad y calidad de las relaciones que se mantienen de manera sistemática con diversos agentes del mercado y la sociedad en general. En términos más específicos, este capital está compuesto por dos elementos fundamentales, el capital empresarial y el capital social.

En otros términos, el capital relacional es el potencial de una organización debido a los intangibles con los que cuenta. Estos intangibles integran el conocimiento incrustado en clientes, proveedores, el gobierno o asociaciones industriales relacionadas.

2.2. Estado del arte del capital intelectual

González y Rodríguez (2010), mediante un constructo teórico bibliográfico, recopilaron los modelos comúnmente utilizados para medir el capital intelectual, los cuales también son los más conocidos cuando se habla de gestión del conocimiento, los modelos consideran elementos generales, industriales y educativos; permitiendo identificar el modelo más adecuado para establecer ciertos indicadores que se pueden presentar en las universidades e instituciones de educación públicas. La Tabla 1 explica brevemente los alcances de solo algunos modelos, los cuales son vistos desde diferentes perspectivas, unos enfocados en lo financiero y organizacional, otros haciendo énfasis al individuo y la infraestructura.

Tabla 1

Modelos de capital intelectual aplicables a la gestión del conocimiento

Modelo	Autores y año	Descripción breve
Canadian Imperial Bank	Humbert Saint-Onge (1996)	Facultado para medir el capital intelectual del banco Imperial de Canadá, su principal objetivo es instruir la relación entre el capital intelectual y su medida y el aprendizaje de la organización. Tiene componentes humanos, financieros y estructurales.

Tabla 1

Continuación...

Modelo	Autores y año	Descripción breve
Technology Broker	Brooking (1996)	Se da a partir del modelo de Skandia, pero contiene los activos de mercado, los activos humanos, de propiedad intelectual y los activos de infraestructura.
Universidad de West Notario	Bontis (1996)	El modelo pone gran énfasis en la relevancia del capital humano, en la consecución de los objetivos y los indicadores de rendimiento.
Intellectual Assets Monitor	Sveiby (1997)	Centraliza los activos intangibles, como el capital humano y el capital estructural.
Navegador Skandia	Edvinson y Malone (1998)	El propósito consistió en desarrollar una herramienta que guíe el proceso de toma de decisiones en la gestión directiva. El modelo incorpora las siguientes perspectivas: financiera, el proceso, el cliente, el humano y la innovación y desarrollo.
Dirección estratégica por competencia: el capital intangible	Bueno (1998)	Está basado en tres dimensiones: las de origen técnico, origen organizacional y naturaleza social.
Dow Chemical	Dow (1998)	La metodología se sustenta en procesos de medición y gestión de los activos no visibles y los efectos que tiene en las actividades financieras. El modelo se estructura en tres puntos clave: capital humano, capital organizacional y capital de clientes.

Tabla 1

Continuación...

Modelo	Autores y año	Descripción breve
Modelo Nova	Nova Care (1999)	Es un modelo que puede ser aplicado en cualquier tipo de empresa y que no solo permite medir los procesos relacionados con el CI, sino también gestionarlos. Se divide en cuatro ejes: El capital humano, capital de organización, el capital social, capital de la innovación y el capital de aprendizaje.
Estructura de Capital Intelectual "Intelect"	EUROFORUM (2000)	Este modelo se concretiza por medio de tres tipos de capital: humano, estructural y relacional.
Balanced Business Scorecard (C.M.I.)	Kaplan y Norton (2000)	Se sustenta en cuatro perspectivas fundamentales: la financiera, del cliente, de procesos internos y del aprendizaje.

Fuente: Elaboración propia con base en la revisión de la literatura realizada por González y Rodríguez (2010).

Por su parte Mercado et al. (2016), enfatizan que la gestión del capital intelectual en el contexto universitario, debe permitir su evidencia y ser objeto de control. Aunque no es fácil medirlo como un activo tangible, se puede adoptar y utilizar guías o modelos de clasificación y reporte de capital intelectual. Aunque no existe consenso sobre las metodologías utilizadas, en la

práctica combinada se estructura en tres componentes clave; capital humano, capital estructural y capital relacional, y se evalúa en términos de recursos y capacidades tangibles. En su estudio, se detallan los modelos del capital intelectual utilizados para determinar su valor en universidades, ver Tabla 2.

Tabla 2*Modelos de Capital Intelectual en contextos universitarios*

Modelo	Autores y año	Descripción breve
Proyecto MERITUM	TSER (2001)	Su finalidad fue optimizar la capacidad de formular diferentes políticas en el ámbito de las ciencias y la tecnología de la Unión Europea, especialmente en relación con los procesos de innovación, al establecer una base sólida para una medición de la inversión destinada a los activos intangibles, la cual sea confiable. Se desarrolló una guía para la gestión y presentación de intangibles, que sentó las bases para la creación de la Red Temática de Intangibles (E*Know-Net). Esta iniciativa se ha convertido en un punto de referencia para el análisis de los activos intangibles a nivel global.
RICARDIS	European Commission (2006)	Informe sobre el capital intelectual tiene como objetivo impulsar la investigación, el desarrollo y la innovación en las pequeñas y medianas empresas, reconociendo la colaboración de las universidades y los centros de investigación para lograr este propósito.
Reporte de capital intelectual para universidades	Sánchez, et al. (2007)	El proyecto establece una estructura y conjuntos de indicadores estandarizados que tienen la finalidad de medir y hacer una comparación de los activos intangibles relacionados con la investigación en universidades y centros dedicados a la investigación de algunos países miembros de la Unión Europea. Su propósito principal es brindar herramientas a estas instituciones para la gestión efectiva de sus actividades de investigación. Este modelo se desarrolla utilizando los indicadores de la matriz estratégica, la cual se conforma por cinco dimensiones (lo financiero, el recurso humano, producción académico-científica, misión y buen gobierno) y cinco temas transversales (autonomía, capacidad estratégica, ubicación territorial, interactividad y diferenciación).
Modelo integral de gestión del capital intelectual	Secundo Elena, et al. (2015)	Permite la comparación entre universidades mientras también captura las características únicas de cada institución. La implementación del modelo se basa en un sistema de gestión estratégica que se destaca por su flexibilidad y capacidad de adaptarse a las necesidades específicas de cada universidad.

Fuente: Elaboración propia con base en la revisión de la literatura realizada por Mercado, et al. (2016).

2.3. Marco de Referencia

En la investigación realizada en Perú por Fernández et al. (2022), plantearon el objetivo de medir la influencia que ejerce el capital intelectual en el desempeño de las organizaciones. Para abordar esta cuestión, los investigadores optaron por una metodología que sigue la ruta del enfoque cuantitativo, respaldada por un diseño no experimental, y a través de una investigación de tipo descriptiva y correlacional explicativa, que permitió profundizar en la comprensión de las relaciones entre las diversas dimensiones del capital intelectual y el desempeño organizacional. El estudio se realizó bajo un muestreo probabilístico por conveniencia, considerando 213 administradores de diferentes empresas de la región de San Martín, Perú, los cuales participaron voluntariamente en el estudio. Los principales resultados evidenciaron la existencia de una predominación alta en el capital humano, más que el capital estructural y relacional. El estudio también logró establecer una correlación entre las dimensiones del capital intelectual y el desarrollo organizacional, explicado específicamente por el capital estructural, ya que se encontraron diferencias estadísticamente significativas. Finalmente, el estudio concluye que, tanto las dimensiones del capital humano, como el capital estructural son un importante diferenciador del capital intelectual y, por ende, son de gran relevancia en la explicación del desarrollo organizacional.

Además, en San Luis Potosí, Hernández et al. (2017) llevaron a cabo una investigación con la finalidad de identificar de manera eficiente las variables que componen el capital intelectual, con el propósito de mejorar el desempeño organizacional y destacar aquellos elementos que generan ventaja competitiva. El trabajo se apoyó en una metodología cuantitativa, y se estableció la hipótesis de que el capital humano se

incrementa con el tiempo. Se tomó una muestra de los informes oficiales publicados por la institución y se compararon los indicadores con el modelo de Nava y Mercado (2011b), el cual propone las dimensiones que integran el capital intelectual para una IES. Finalmente, el estudio concluyó que el identificar el capital intelectual en una IES, brinda información de mucha significancia que permite profundizar y comprender de mejor manera el conocimiento en todos los ámbitos y en todos los niveles de la institución.

Por otro lado, Axtle y Acosta (2017), desarrollaron un estudio con el propósito de analizar la proporción de los componentes que integran el capital intelectual, así como determinar el valor y la importancia que tiene en la percepción de valor en las IES. El estudio identifica los diversos comportamientos en referencia a la valoración de los componentes del capital intelectual de una IES, en el proceso de destacaron y se describieron los componentes nucleares, radicales y periféricos que tienen gran incidencia en la generación de valor. En relación a los componentes nucleares se resaltó la importancia de los conocimientos, la educación, las experiencias que desarrollan los profesores, directivos y también el personal administrativo; con respecto a los componentes radicales, se resaltó la calidad que tienen los programas educativos, los administradores, directivos y académicos, así como los estudiantes y egresados; y finalmente se mencionan los componentes periféricos que resaltan la reputación, clientes, capacitación, mercado y posicionamiento. Las consideraciones finales señalaron que los indicadores de capital intelectual deben suministrar información que permita cuantificar los intangibles en diferentes maneras y utilizando diferentes unidades de medida y por lo que sugirieron apegarse al modelo Contextual Intellectual Capital Components Valuation (CONICCVAL), distingue diferentes niveles de intangibles.

Asimismo, en el Estado de México, Chávez y Emba (2013) realizaron un estudio con el objetivo describir el capital humano, el capital estructural y el capital relacional con la finalidad de elaborar un diagnóstico que les permitiera generar propuestas encaminadas hacia el fortalecimiento del capital intelectual en la Facultad de Contaduría y Administración de la UAEMex. La investigación adoptó un enfoque integral que abarcó tres modalidades: documental, de campo y descriptiva. En la fase de campo se diseñó y aplicó un instrumento de medición meticulosamente desarrollado para identificar tanto las deficiencias como las fortalezas relacionadas con la presencia del capital intelectual en el contexto estudiado. Las conclusiones resaltan de manera contundente la importancia que tiene el capital intelectual, ya que, en la era del conocimiento, el capital intelectual representa una ventaja competitiva. Además, también se pone de manifiesto que, el capital humano, compuesto por un conjunto de individuos altamente capacitados, actúa como el motor que impulsa y dinamiza a las organizaciones, aportando sus conocimientos, destrezas, habilidades y experiencias que se gestionan en su conjunto para alcanzar las metas y los objetivos establecidos por la organización, lo que subraya aún más la relevancia del capital intelectual en el logro del éxito empresarial.

También, en una universidad pública de México, Nava y Mercado (2011) propusieron un modelo para medir el capital intelectual, el cual se construyó a partir de un análisis de la trayectoria sobre los intangibles, la finalidad fue demostrar la relevancia que tiene el capital humano, siendo este el elemento el que más influencia tiene en la generación de valor. La metodología utilizada se basó en un análisis de indicadores de capital humano, capital estructural y capital relacional identificados en

otros estudios semejantes, se construyeron variables compuestas asociadas a los indicadores de cada elemento del capital intelectual y se elaboró el modelo de análisis de trayectoria para vislumbrar las cargas factoriales de las relaciones existentes entre cada elemento. El estudio fue descriptivo-correlacional. La investigación aportó evidencia que dio sustento al capital humano dedicado a la docencia, como el elemento de mayor influencia en la construcción del capital intelectual de una universidad pública de México.

Por otra parte, en una IES de Colombia, Zuluaga y Hurtado (2020), se apoyaron en una batería de indicadores para realizar un estudio, el cual se planteó el objetivo de determinar el capital intelectual, a través del diseño de indicadores pudieron medir los diferentes componentes que integran el capital intelectual, es decir, capital humano, capital estructural y capital relacional. El método utilizado por estos autores fue un enfoque que combinó la exploración y la descripción, y con alcance propositivo. Se basaron además en el modelo de Euroforum Escorial. La recopilación de datos se efectuó mediante el uso de un instrumentos semiestructurados y entrevistas abiertas, aplicados a líderes de procesos y a directivos, además en aplicó una encuesta a todos los funcionarios para obtener otros indicadores. Entre sus resultados más importantes se menciona que el capital humano como la principal ventaja competitiva que poseen las IES, lo cual muestra su capacidad al momento de cumplir sus objetivos organizacionales, este resultado apunta a la importancia de invertir en el desarrollo y retención del talento humano en el contexto de la IES, ya que este activo intangible emerge como un factor crítico de éxito. También se resaltó la relación que existe entre los diversos componentes del capital

Intelectual de la IES CINOC, ya que se evidencia un efecto sinérgico y complementario para un mejor desempeño de la institución y cómo la adecuada gestión tiene una influencia positiva en los resultados. En última instancia, los resultados de este estudio subrayan la relevancia de una gestión estratégica y centrada en el capital humano, destacando su impacto positivo en la competitividad y el logro de los objetivos organizacionales.

Del mismo modo, en Tamaulipas, México Lavín (2020), estudió la relación que existe entre capital estructural y el nivel de desempeño mostrado en escuelas de educación superior. Para el desarrollo de este estudio se basó en una metodología de naturaleza cuantitativa, esto con la intención de valorar la importancia que se otorga a la relación entre los elementos del capital estructural con el desempeño. Para lograr el objetivo mencionado, se aplicó un cuestionario codificado mediante una escala de tipo Likert de cinco puntos, a los docentes y directivos, es importante mencionar que, para este estudio, Lavín diseño el cuestionario tomando como referencia el modelo trabajado por Bontis (1998). Los resultados del estudio determinaron que el capital estructural muestra una sola dimensión en su conformación, donde se destaca la importancia de contar con buenos programas de reclutamiento y selección, con buenas estrategias de innovación y estrategias encaminadas a la vigilancia tecnológica, así como procesos documentados en manuales que permitan asegurar la ejecución de las tareas en la organización. El estudio concluye que, a pesar de que el capital intelectual es un fenómeno que se ha estudiado en varios países, no se ha logrado diseñar un método definido para su ejercicio y aplicación.

El capital intelectual siempre ha estado presente y la gestión de este en las IES cobra mayor importancia,

debido al propósito de estas organizaciones de generar y transmitir conocimiento a través de sus investigadores. Su relevancia perdurable radica en que abarca el conjunto de conocimientos, experiencias, habilidades y capacidades, las cuales nutren colectivamente los procesos de la enseñanza y el aprendizaje.

La sociedad contemporánea cada día toma más conciencia del valor incalculable que representan los intangibles, esto ha orillado a las IES a modificar sus modelos educativos para satisfacer las necesidades del entorno, ya que, las sociedades valoran cada vez más el impacto que estas instituciones tienen en la formación de ciudadanos capaces y su contribución al desarrollo del pueblo. La percepción de los intangibles como generadores de un capital intelectual valioso ha llevado a que la comunidad en general considere a las IES como motores fundamentales para la transformación y el progreso colectivo.

2.4. Marco conceptual del capital intelectual

El término capital está ligado a la percepción de valor, algo que se consigue con esfuerzo y que hace referencia a las virtudes indispensables para que alguien esté preparado a pagar por ello. Sus particularidades son que crea beneficios tangibles e intangibles y es más inestimable cuando más raro y escaso sea.

Vega (2017), sostiene que diferentes elementos como; la calidad, imagen corporativa, motivación de los empleados, entre otros, son determinantes en el éxito empresarial por su generación de valor, sin embargo, este resalta que la contabilidad financiera tradicional no ha sido capaz de manifestarlos mediante de sus estados financieros. Estos aspectos son denominados como capital intelectual.

Además, siguiendo a Stewart (1998), se menciona que el concepto de capital intelectual abarca todo aquello no

tiene una forma física tangible pero que posee la capacidad de generar beneficios económicos sustanciales para la empresa. Es la acumulación de todo el conocimiento que los empleados poseen y que se traduce en una ventaja competitiva de gran importancia para la organización.

Para enfatizar los términos del capital intelectual sobre los que se busca abarcar en este estudio se hace alusión al aporte conceptual que hace Bueno (2002), quien explica que el capital intelectual ha conseguido una importancia significativa al representar la suma de activos intangibles de una organización que surgen de procesos y actividades de naturaleza intangible, donde se aplica el conocimiento para agregar valor a los activos materiales de la organización. Este autor define el capital intelectual como la fuente de competencias, habilidades y conocimientos de los individuos que generan valor para las organizaciones.

Concretamente el capital intelectual abarca todos aquellos elementos no físicos que potencian el desempeño y la eficiencia de una organización, y que además le permite adaptarse, innovar y prosperar en entornos cambiantes y competitivos como los de hoy en día.

3. Método

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, ya que se contempla la medición de las variables de manera objetiva. Es descriptivo y causal, de diseño no experimental y transversal con la finalidad de obtener información de los grupos de interés, el estudio es de alcance exploratorio, de descripciones y de relaciones (Hernández y Mendoza, 2018).

Se realizó un censo, el cual incluye el total de casos que están presentes en el universo, de acuerdo con el

tamaño de la población de estudio son 102 docentes de la IES. La unidad de análisis es la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media, participando el 80% de la población, lo que equivale a 81 docentes.

El instrumento diseñado se basó en el modelo desarrollado por la Universidad del Oeste de Ontario, Canadá y propuesto por Bontis (1993), fue utilizado como referencia para obtener la información, ya que, con este instrumento se mide el capital intelectual desde tres dimensiones (capital humano 10 ítems, capital estructural 8 ítems y el capital relacional 7 ítems), el instrumento consta de un total de 25 ítems que se miden en una escala de Likert de 5 puntos. El método utilizado para la recopilación de los datos fue la encuesta autoadministrada.

La confiabilidad del instrumento fue evaluada a través del coeficiente Alfa de Cronbach, el cual arrojó un valor sólido de 0.894 indicando una alta consistencia interna. La validez se sustentó por opinión de expertos y tiene una validez de contenido (Bernal, 2016), que se sustenta mediante una exhaustiva revisión de la literatura especializada.

Se realizó un análisis descriptivo a través de medias y porcentajes, con el fin de describir las variables sociodemográficas y las puntuaciones obtenidas en las variables del capital intelectual. Se aplicó un análisis de la varianza t de Pearson con el fin de ver las diferencias estadísticas entre cada una de las dimensiones del capital intelectual. Para llevar a cabo el procesamiento y análisis de la información se utilizó el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25 en español y se de igual manera se apoyó en el programa de Microsoft Excel.

4. Resultados

4.1. Análisis de la Muestra

El grupo conformado por docentes de la UAMZM mostró los siguientes resultados: el 58% son mujeres y el 42% hombres, en promedio, la edad de la muestra fueron los 46 años, donde predomina la edad de los 33 años. Los docentes encuestados tienen en promedio una antigüedad de 13 años, donde el más longevo dijo tener 38 años laborando en la Unidad, la mayoría de los docentes dice tener una antigüedad laboral de 10 años. La mayor proporción de los docentes se desempeña en programas educativos del área socio-administrativa.

4.2. Análisis Descriptivo

En el gráfico 1, se pueden observar las dimensiones del capital intelectual, tomando en cuenta la escala de Likert del 1 al 5, donde 1 = Nunca y 5 = Siempre. Se muestra como dimensión mejor evaluada por los docentes de la UAMZM de la UASLP el valor del capital humano con una media de 4.29, lo que sugiere

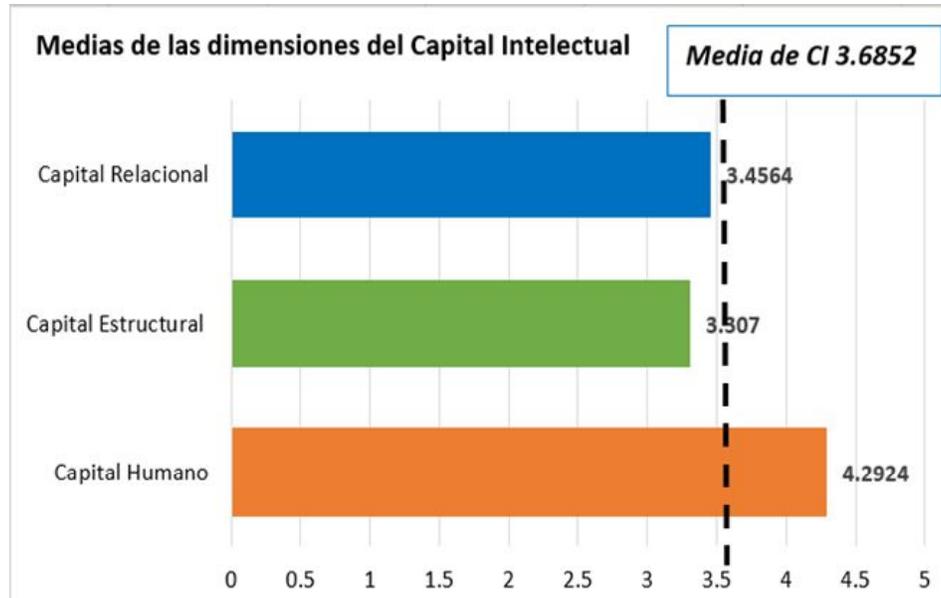
que los docentes otorgan mayor importancia a las habilidades, experiencias, es decir, consideran que el factor humano es el intangible que genera más valor a la organización.

Posteriormente, se encuentra en segundo lugar el valor del capital relacional con un 3.45, que hace referencia a la percepción de los docentes respecto de la relación de la institución con los agentes del entorno, tales como: los clientes internos y externos, los competidores, proveedores, entre otros. Además, dentro de este grupo se incluyen elementos como; la lealtad, la satisfacción, reputación de la institución, así como las interrelaciones que persisten con otros agentes.

Finalmente se identifica el capital estructural, que muestra una media de 3.30 y refleja la importancia de los procesos dentro de la IES para los docentes, así como la infraestructura, metodologías, procedimientos, tecnologías de proceso y productos almacenados en la organización mediante bases de datos, entre otros aspectos.

Gráfico 1

Medias de las dimensiones del capital intelectual



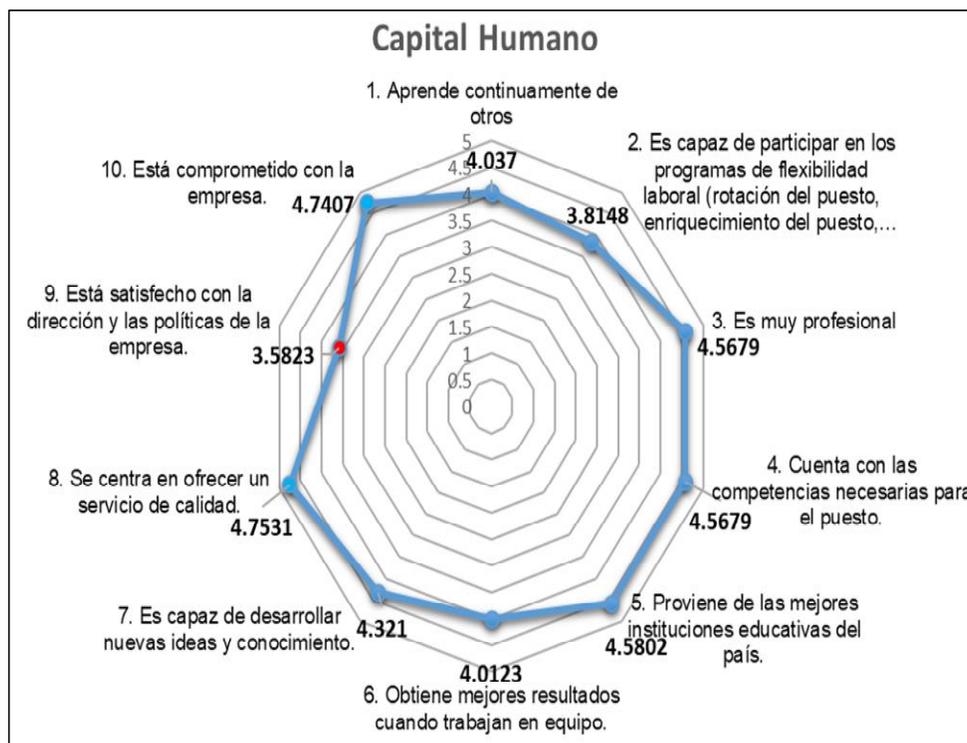
Fuente: Elaboración propia a través del SPSS versión 25 en español.

En relación con la dimensión del capital humano por ítem, se muestra en el gráfico 2 2 que todos los ítems están por arriba de 3.5 en la escala, ya que el capital humano fue la dimensión con la mejor evaluación en comparación al capital estructural y capital relacional, las medidas de los ítems se encuentran desde 3.58 que es

el valor más bajo y que se refiere a la satisfacción con la dirección y políticas de la institución, mientras que el valor más alto es de 4.75, que representa a los docentes que ofrecen un servicio de calidad y el compromiso con la institución, que también se representa con un 4.74.

Gráfico 2

Medias por ítem del Capital Humano



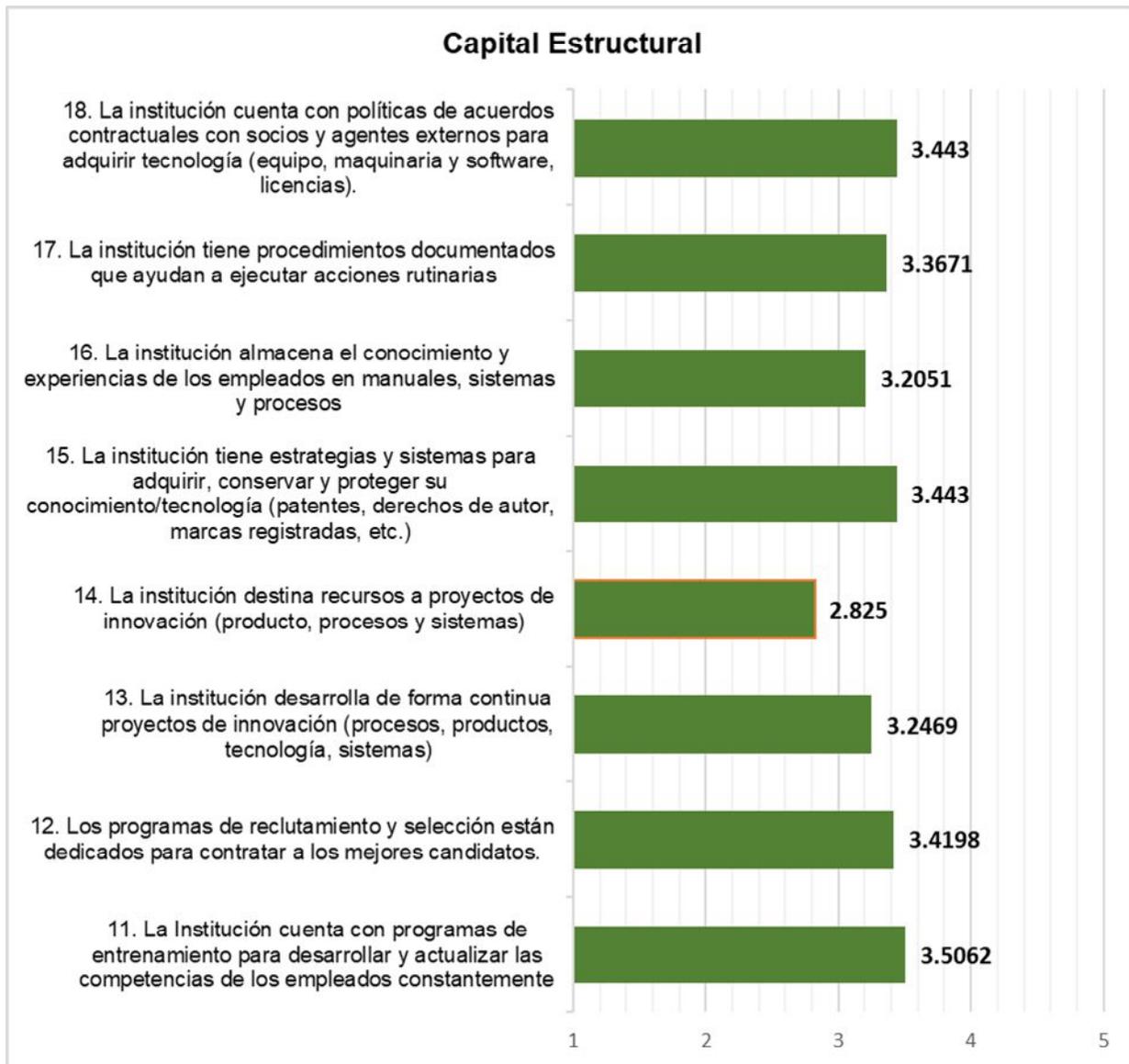
Fuente: Elaboración propia a través del SPSS versión 25 en español.

En cuanto a las dimensiones del capital estructural por ítem, se observa en el gráfico 3 que, de acuerdo con la escala de Likert, el ítem mejor evaluado por los docentes de la UAMZM, corresponde al ítem “11”, el cual obtuvo

una media de 3.50; mientras que el ítem “14” fue el que obtuvo la valoración más baja. Cabe mencionar que el valor del capital estructural fue la dimensión peor evaluado por los docentes.

Gráfico 3

Medias por ítem del Capital Estructural



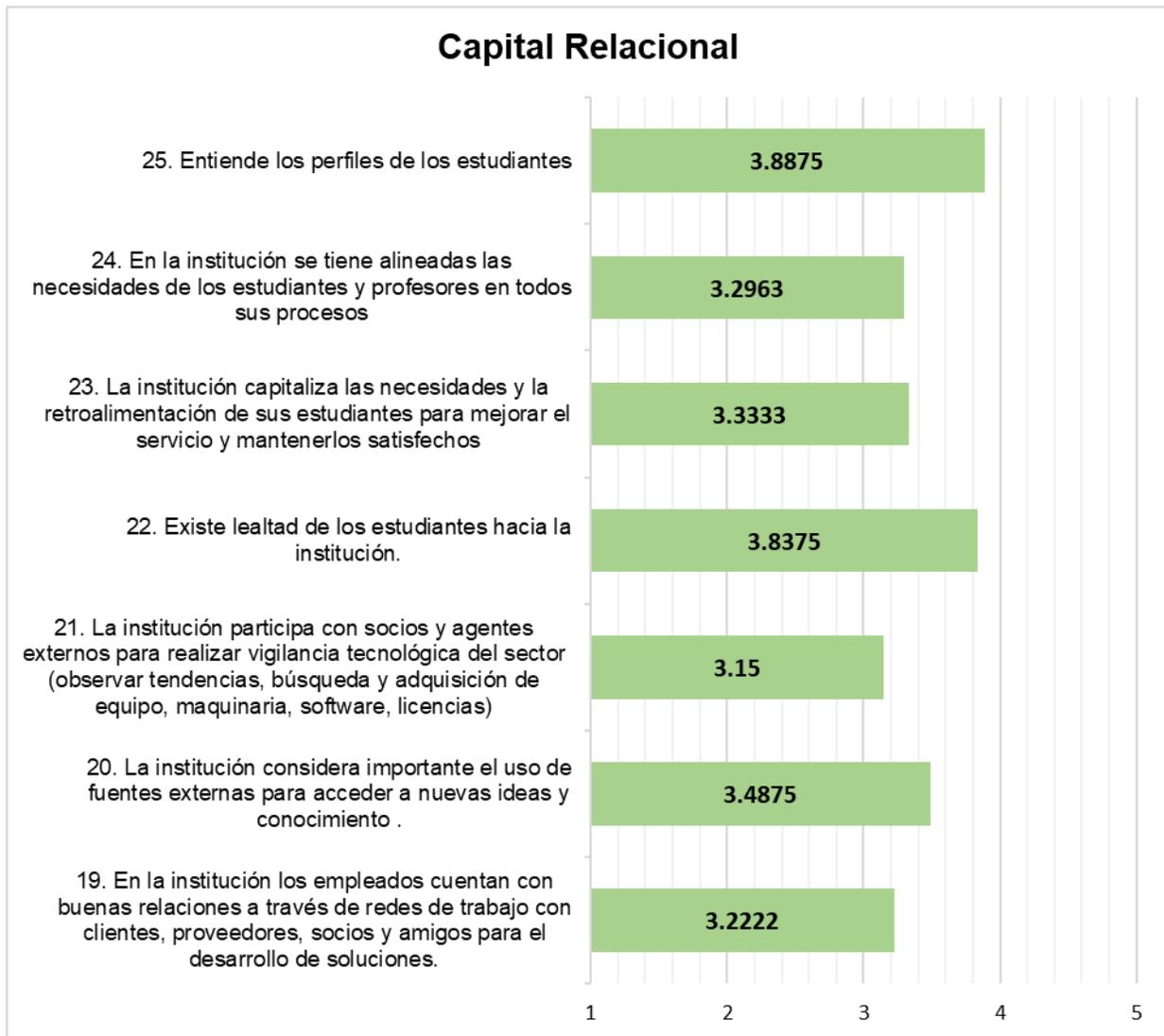
Fuente: Elaboración propia a través del SPSS versión 25 en español.

Finalmente, en el gráfico 4, se presentan los resultados por ítem en cuanto a la dimensión del capital relacional, en donde las medias van desde 3.15 a 3.88. El ítem que fue mejor valorado por los docentes de la UAMZM,

fue el “25”; mientras que el ítem “21” fue considerado el ítem con la valoración más baja. Los docentes perciben lealtad por parte de los estudiantes, ya que fue un ítem que también obtuvo buena valoración con un 3.83.

Gráfico 4

Medias por ítem del Capital Relacional



Fuente: Elaboración propia a través del SPSS versión 25 en español.

4.3. Análisis Correlacional

Dentro del análisis de datos, se buscó también la asociación entre las dimensiones del capital intelectual, para esta investigación se formuló la hipótesis:

H1 Existe una relación entre las dimensiones del capital intelectual de la UAMZM de la UASLP.

A continuación, para la hipótesis 1 se usó la correlación bivariada mediante el coeficiente r de

Pearson, con la cual se miden las relaciones entre las dimensiones del capital intelectual, los resultados se muestran en la tabla 3, donde si existen diferencias estadísticamente significativas para decir que hay relación entre las dimensiones del capital intelectual

(capital humano, capital estructural y capital relacional), es decir, el valor del Sig. (bilateral) es de 0.000 que indica que la correlación es positiva moderada y fuerte, ya que las variables se asocian en sentido directo.

Tabla 31

Relación entre las dimensiones del capital intelectual

		C. Humano	C. Estructural	C. Relacional
C. Humano	Corr. Pearson	1	0.475**	0.472**
	Sig. (bilateral)		0.000	0.000
	N	79	74	76
C. Estructural	Corr. Pearson	0.475**	1	0.738**
	Sig. (bilateral)	0.000		0.000
	N	74	75	73
C. Relacional	Corr. Pearson	0.472**	0.738**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	
	N	76	73	77

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia a través del SPSS versión 25 en español.

5. Conclusiones

En respuesta al objetivo principal de este estudio, se determinó la relación entre los diversos elementos que conforman el capital intelectual, en este contexto, se observó que, según la percepción de los docentes de la

UAMZM de la UASLP, el componente que recibió la calificación más alta fue el capital humano, ya que los docentes atribuyeron un mayor valor a las capacidades, las experiencias, la capacidad de conocer, de perfeccionarse, capacidad para tomar decisiones y de

relacionarse con los demás. Es decir, los docentes consideraron que el factor humano es el intangible que genera más valor a la organización.

De acuerdo con la hipótesis planteada, se establece que efectivamente existe una relación entre las dimensiones del capital intelectual, es decir, entre el capital humano, el capital estructural y el capital relacional. A través de las pruebas estadísticas del coeficiente r de Pearson, se logró mostrar que existen diferencias estadísticamente significativas para decir que hay relación entre las variables que integran cada dimensión del capital intelectual, donde la correlación fue positiva, es decir, cuando aumenta el capital estructural y relacional aumenta el capital humano y viceversa. Se comprobó la hipótesis.

La medición del capital intelectual en las instituciones es crucial, ya que permite a las organizaciones aumentar su nivel de competitividad. Es fundamental que las organizaciones analicen cómo maximizar cada elemento intangible que añade valor y comprendan su impacto en el entorno.

Es interesante la postura de Fernández, et al. (2022), quienes lograron demostrar la asociación que existe entre los componentes del capital intelectual con el desempeño organizacional. Atribuyen que, si las micro y pequeñas empresas gestionan eficientemente sus recursos intelectuales, podrán aumentar su nivel de desempeño organizacional.

Se concuerda con la postura de Chávez y Emba (2013), la cual dice que el capital humano es un impulsor importante y clave para las organizaciones, ya que la contribución de las habilidades y los conocimientos, destrezas y experiencias que se gestionan permite alcanzar los objetivos organizacionales.

De igual manera se coincide con lo descrito por Nava y Mercado (2011), quienes también indican que el capital humano es el componente más relevante en la construcción del capital intelectual de una universidad pública mexicana.

Es importante que este tipo de estudios se realicen continuamente, es decir, por lo menos cada cuatro años, siendo este un periodo considerable, ya que las administraciones de la institución de estudio cambian en este rango de tiempo, además, muchas IES establecen los procesos de actualización dentro de sus políticas. Es importante también tomar en cuenta otros contextos a nivel regional y nacional, ya que, pueden prevalecer muchas diferencias en Instituciones públicas y privadas.

Finalmente, el análisis y la comprensión del capital intelectual es un aspecto fundamental para las instituciones, y los modelos de medición existentes han demostrado ser extremadamente útiles para evaluar y gestionar los activos intangibles, sin embargo, hay mucho por explorar. En este sentido, es preciso continuar con el estudio del capital intelectual profundizando en las nuevas tendencias y en los enfoques que van emergiendo, tales como, la visión financiera, el enfoque estratégico y el enfoque de impacto social.

Referencias

- Axtle, M., y Acosta, J. (2017). Medición y gestión del capital intelectual en las instituciones de educación superior. *Dimensión empresarial*, 15(1), 103-115.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (cuarta ed.). Pearson.
- Bontis, N. (1998). Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models. *Management Decision*, 32(2), 63-76.

- Bueno, E., del Real, H., Fernández, P., Longo, M., Merino, C., Murcia, C., y Salmador, M. (2011). *Modelo Intellectus demedicación, gestión yinformacion del capitalintelectual* (segunda ed.). IADE-UAM
- Bueno, E. (2002). El capital social en el nuevo enfoque del capital intelectual de las organizaciones. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 18(2-3), 157-176.
- Bustos, E. (2008). *La influencia del capital intelectual en la gestión de calidad en instituciones de educación superior: El caso de la escuela superior de cómputo del Instituto Politécnico Nacional*. D.F., México (Tesis de Doctorado) Instituto Politécnico Nacional.
- Capelleras, J., y Veciana, J. (2001). Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: desarrollo y validación de una escala de medida, *Working Papers 0104*, Departament Empresa, Universitat Autònoma de Barcelona.
- Chávez, K., y Emba, I. (2013). *El Capital Intelectual en la Facultad de Contaduría y Administración de la UAEMex.* . México: (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma del Estado de México.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Edamsa.
- Del Castillo, A. (2019). Capital Intelectual en Instituciones de educación superior en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 489-502.
- Edvinsson, L., y Sullivan, P. (1996). Developing a model for managing Intellectual Capital. *European Managment*, 14(4), 356-364.
- Fernández, D., Guevara, G., Dávila, T., y Cruz, J. (2022). Capital Intelectual como factores del desempeño organizacional en las micro y pequeñas empresas. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 13(1), 63-73. Recuperado de <https://comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/595>
- González, J., y Rodríguez, M. (2010). Modelos de Capital Intelectual y sus indicadores en la universidad pública. *Cuadernos de Administración*, (43), 113-128.
- Hernández, P., Vega, M., y Hernández, V. (2017). El capital intelectual de una Institución Pública de Educación Superior en San Luis Potosí. En M. Vásquez, R. Recio, F. Flores, y V. Hernández, *Experiencias de investigación social en el ámbito educativo* (Primera edición ed., págs. 133-164). CDMX: GASCA.
- Hernández, R., y Mendoza, V. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Ibarra, M., Vela, J., y Ríos, E. (2020). Capital Intelectual, gestión del conocimiento y desempeño en universidades. *Investigación administrativa*, 49(126), 1-19. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456063405007>
- Larios, J. (2009). Capital Intelectual: Un modelo de medición en las empresas del nuevo milenio. *Criterio libre*, 7(11), 101-121.

- Lavín, J. (2020). El capital estructural y su relación con el desempeño en educación superior. *RIDE: Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20), 1-23. Recuperado de <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/662>
- Mena, C., Vásconez, H., y Carguaytongo, J. (2017). El capital intelectual desde una revisión teórica de la literatura publicada. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 3, 29-50. Recuperado de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/articulo/view/622>
- Mercado, P., Cernas, D., y Sánchez, M. (2014). El capital intelectual en universidades públicas mexicanas. Un estudio comparativo. *The Anahuac Journal*, 14(2), 57-80.
- Mercado, P., García, P., y Cernas, D. (2016). El capital intelectual en la gestión de la universidad pública: un medio para sus fines. En R. Nava, P. Mercado, y M. Demuner, *El capital intelectual en la universidad pública* (págs. 19-40). Toluca: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Nava, P., y Mercado, P. (2011). Análisis de trayectoria de capital intelectual en una universidad pública mexicana. *REDIE. Revista Electrónica de Investigación*, 13(2), 166-187.
- Nava, R., Mercado, P., y Demuner, M. (2016). *El capital Intelectual en la universidad pública*. (Primera edición ed.). UAEM.
- Ramírez, O. (2007). Capital intelectual. Algunas reflexiones sobre su importancia en las organizaciones. *Pensamiento y Gestión*, (23), 131-152. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602306>
- Sánchez, A., Melián, G., y Hormiga, E. (2007). El concepto de capital intelectual y sus dimensiones. *Investigaciones europeas de dirección y economía y empresa*, 13(2), 97-111.
- Stewart. (1998). *La nueva riqueza de las organizaciones: El capital Intelectual*. Granica.
- Villegas, E., Salazar, B., y Hernández, M. (2015). Modelos de medición y métodos de evaluación del capital intelectual. *Administración para el desarrollo*, (8), 137-151.
- Vega, V. (2017). Una mirada al concepto de Capital Intelectual. *Revista de ciencias, Tecnología e Innovación*, 4(4), 491-503.
- Zuluaga, C., y Hurtado, D. (2020). Capital Intelectual de la Institución de Educación Superior CINOC: contribuciones para la gestión del conocimiento. *Perspectivas*, 1(20), 1-10. Recuperado de <https://revistas.uniminuto.edu/index.php/>



Trascender, Contabilidad y Gestión. Vol. 8, Núm. 24 (septiembre – diciembre del 2023).
 Universidad de Sonora. Departamento de Contabilidad. México.
 ISSN: 2448-6388. Reserva de Derechos 04-2015-04172070800-203.

Estudio comparativo de las condiciones laborales de las camareras de piso en destinos turísticos de invierno

Comparative study of the working conditions of housekeepers in winter tourist destinations

Kevin Santiago Olivares Gil ¹

Recibido: 12 de julio de 2023.

Aceptado: 14 de agosto de 2023.

DOI: <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i24.223>

JEL: J81. Condiciones de trabajo.

Resumen

Las desfavorables condiciones laborales de las camareras de piso de hoteles ocupan titulares en la prensa desde hace unos años. Estas trabajadoras han decidido auto organizarse para solicitar una mejora de su situación laboral. En este trabajo se analizan las condiciones laborales actuales de este colectivo en dos países diferentes. Los resultados muestran que hay tanto similitudes como diferencias entre los grupos analizados, pero, en general, evidencian que las condiciones en las que tienen que desarrollar su trabajo diario no son favorables, teniendo que

soportar, por ejemplo, acoso y discriminación.

Palabras claves: hoteles, turismo, condiciones laborales.

Abstract

The unfavourable working conditions of hotel chambermaids have been making headlines in the press for a few years. These workers have decided to self-organize to request an improvement in their employment situation. This paper analyzes the

¹ Kevin Santiago Olivares Gil. Graduado en Turismo por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Correo: kevin.olivares101@alu.ulpgc.es.

current working conditions of this group in two different countries. The results show that there are both similarities and differences between the groups analyzed, but, in general, they show that the conditions in which they have to carry out their daily work are not favourable, having to endure, for example, harassment and discrimination.

Keywords: hotels, tourism, working conditions.

Introducción

La actual coyuntura internacional está produciendo muchos cambios económicos y sociales que aumentan la incertidumbre en todos los ámbitos, incluido el turístico. Estos cambios sugieren realizar una profunda reflexión para, desde la mejora continua, dar respuesta a los retos que se presentan. En concreto, haciendo referencia a la industria turística, ésta siga contribuyendo al futuro de la economía mundial como lo ha estado haciendo en los periodos prepandemia en la que desempeñaba un papel clave (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2021, p. 1), y por supuesto continúe su aportación al bienestar de las personas mejorando sus condiciones de vida gracias al aporte económico derivado del turismo (Naciones Unidas, 2020, p. 2).

Para ello, es necesario que en este sector se desarrollen modelos de negocio comprometidos con la implantación efectiva de políticas respetuosas con los colectivos de empleados del sector, las cuales velen por la defensa de sus derechos y con el paso de los años caminen hacia una mejora continua de los mismos.

Dentro del sector turístico, el sector hotelero es el que ha recibido más atención por parte de los investigadores. A su vez, en este está presente un colectivo cuyas condiciones laborales han ocupado la atención pública en los últimos años debido a que no son muy favorables,

que es el de las camareras de piso (se va a hacer referencia en femenino a lo largo de todo el trabajo, ya que la mayoría de las personas que desempeñan esta labor son mujeres).

La mejora de las condiciones en que estas trabajadoras desempeñan su trabajo diario no solo repercutirá de forma positiva en ellas mismas, sino también en la propia empresa, porque contará con un personal motivado y unos clientes satisfechos ante un trabajo bien realizado. Todo ello, se reflejará en la cuenta de pérdidas y ganancias y en la reputación del establecimiento.

Dada la importancia del departamento de pisos en un hotel para su buen funcionamiento e imagen, el presente trabajo se centra en conocer las condiciones laborales de las camareras de piso y cómo las mismas les afectan. Para ello se ha tomado como muestra trabajadoras que desempeñan esta labor en dos hoteles de cinco estrellas gran lujo, uno en el Principado de Andorra y el otro en la isla de Gran Canaria (España), ambos son conocidos destinos turísticos de invierno en Europa.

Este trabajo está dividido en cinco secciones. Tras la introducción, en la sección segunda se comenta de forma breve los aspectos más relevantes de las condiciones laborales de las camareras de piso, haciendo referencia también al importante movimiento de Las Kellys. En la tercera sección se indican los objetivos del presente estudio y la muestra y metodología utilizadas. La sección cuarta recoge los resultados que se han obtenido, dedicándose la sección quinta, a las conclusiones del trabajo.

1. Las camareras de piso y sus condiciones laborales: aspectos generales

Una camarera de piso es la persona encargada de las tareas de limpiar, ordenar, abastecer y poner a punto las

habitaciones de los huéspedes, cuidando el buen estado de las mismas, tanto en establecimientos hoteleros como extra hoteleros, teniendo también tareas secundarias a su principal actividad como llevar un registro de las habitaciones que ha limpiado, entregar los objetos olvidados por los clientes y comunicar las anomalías que ha detectado en el área en que trabaja mediante los procedimientos establecidos por su superior, con el fin de ofrecer tanto una alta calidad en cuanto a limpieza e higiene como el perfecto uso del área de su competencia.

Para tener un mayor conocimiento sobre esta figura se debe acudir a la Resolución de 6 de mayo de 2015, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el V Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería (ALEH V), que ha sido prorrogado hasta el último día de 2022 mediante la Resolución de 9 de marzo de 2022, de la Dirección General de Trabajo de España. En el mismo, se señala en los artículos del 14 al 17 las áreas funcionales, las ocupaciones y puestos de trabajo de las áreas funcionales, la asignación a los grupos profesionales por ocupaciones, y las funciones básicas de la prestación laboral por áreas del sector de hostelería, respectivamente.

Por tanto, en estos artículos se recoge lo referente en dichas materias al área de Pisos y Limpieza, en el que se encuadran las camareras de piso. A continuación, se indica el contenido de estos artículos en lo referente al tema que se analiza en este trabajo.

Así, el Artículo 14 recoge las *Áreas funcionales*, dedicando el punto 1 a las distintas áreas, siendo el área funcional cuarta: Pisos y Limpieza. En su punto 2 se recogen las *Actividades de las áreas funcionales*, comentando en el apartado d) que las actividades del área Pisos y Limpieza son: “servicios generales de

conservación y limpieza, atención al cliente en el uso de servicios, preparación de zonas de trabajo, servicios de lavandería, lencería, conservación de mobiliario y decoración”.

En el Artículo 15 se detallan las *Ocupaciones y puestos de trabajo de las áreas funcionales*, recogiendo en el apartado D) las relativas al área funcional cuarta: Servicio de pisos y limpieza, las cuales concreta en: Gobernante/a o Encargado/a general, Subgobernante/a o Encargado/a sección, Camarero/a pisos y Auxiliar pisos y limpieza.

La *Asignación a los grupos profesionales por ocupaciones* se recoge en el Artículo 16, dedicando el apartado D), al área funcional cuarta, la cual queda expresada en los términos siguientes:

- a) Grupo profesional primero, integrado por el/la gobernante/a o encargado/a general.
- b) Grupo profesional segundo, en el que se incluyen el/la camarero/a de piso.
- c) Grupo profesional tercero, formado por el/la auxiliar de pisos y limpieza.

Para conocer las *Funciones básicas de la prestación laboral* es necesario consultar el Artículo 17, quedando explicitada en el apartado D) las Descripciones de la prestación laboral, actividades, puestos de trabajo y tareas del área funcional cuarta. En concreto, las relativas a camarero/a de piso se detallan en el apartado c):

Realizar de manera cualificada la limpieza y arreglo de las habitaciones y pasillos, así como del orden de los objetos de los clientes. Limpiar y ordenar las habitaciones, baños y pasillos entre las

habitaciones de clientes. Controlar el material, productos de los clientes y comunicar a sus responsables las anomalías en las instalaciones y los objetos perdidos. Realizar la atención directa al cliente en las funciones propias de su área. Realizar las labores propias de lencería y lavandería.

También, se ha considerado de interés incluir las que ha de desempeñar el Auxiliar de pisos y limpieza (recogidas en el apartado d), ya que ayudan a una mejor comprensión de las que corresponden a un camarero/a de piso, y que son las que se exponen a continuación:

Encargarse de manera no cualificada de las tareas auxiliares de limpieza y arreglo de pisos y áreas públicas. Preparar, transportar y recoger los materiales y productos necesarios para la limpieza y mantenimiento de habitaciones y áreas públicas e internas. Preparar las salas para reuniones, convenciones, etcétera. Limpiar las áreas y realizar labores auxiliares.

Por otro lado, al hacer referencia a las camareras de piso, es de gran relevancia comentar los aspectos más generales de las condiciones laborales a las que se enfrentan estas trabajadoras en su puesto de trabajo, las cuales no son de lo más favorables, pudiéndoles afectar tanto física como mentalmente, además del punto de vista económico. Entre ellas se pueden destacar las siguientes:

a) Desvalorización social del trabajo que realizan

La presencia de la mujer en el sector turístico está en gran medida centrada en tareas que poseen similitud con el trabajo doméstico, y esto se aprecia con total claridad en el caso de las camareras de piso. Lo que otorga un atributo femenino a este puesto laboral, y además se

suele infravalorar el trabajo que desempeñan calificándolo de “trabajo fácil de realizar”, estando tal calificación bastante alejada de la realidad.

Este colectivo tiene que realizar diariamente las labores de uno de los puestos con mayor carga de trabajo, tanto física como psíquica, que existe en el sector turístico, al tener que trabajar contrarreloj debido al elevado número de habitaciones diarias que han de atender, tanto de los clientes que continúan en el establecimiento como de las que quedan libres para volver a ser asignadas a nuevos huéspedes, las cuales necesitan un tratamiento de limpieza y acondicionamiento más profundo. Si las habitaciones no están en perfecto estado no pueden ser ocupadas por los clientes, y la empresa de alojamiento no puede ofrecer tal servicio.

A la vez, la realización de sus tareas les obliga a utilizar múltiples productos químicos que pueden perjudicar su salud, como provocarles irritaciones y quemaduras en la piel o daños en el aparato respiratorio por la inhalación de los gases que producen. Además, en el ejercicio de su trabajo se ven obligadas al levantamiento y movimiento de cargas pesadas, como son las camas y el mobiliario de las habitaciones, sin olvidar que han de empujar el pesado carro en el que transportan los productos de limpieza, los materiales diarios necesarios para acondicionar correctamente las habitaciones, y las respectivas recogidas de residuos de cada una de ellas.

Las camareras de piso realizan su trabajo, normalmente, cuando los clientes no están en las habitaciones porque han ido a desayunar, a la piscina..., esto hace que su trabajo tenga un fuerte componente de invisibilidad. El cliente deja la habitación sucia y sin arreglar, y al volver a ella está limpia, ordenada y perfectamente acondicionada para ser disfrutada.

Estas trabajadoras sufren, con frecuencia, la inseguridad laboral, en el sentido de que no son muchas las que tienen un contrato fijo, sino que un porcentaje elevado de ellas tiene un contrato temporal. Asimismo, hay que añadir que muchos establecimientos turísticos de alojamiento tienen el departamento de pisos externalizado, con lo cual las camareras de piso tendrán menos derechos que en el caso de ser contratadas directamente por el establecimiento en el que realizan el trabajo.

Se ha de tener en cuenta también que, a pesar de que su labor es fundamental en los establecimientos turísticos de alojamiento, el colectivo de las camareras de piso ocupa en el organigrama jerárquico de una organización los puestos de más bajo nivel, por tanto, con menor responsabilidad, y, por supuesto, con un sueldo bajo. Aunque el movimiento de autoorganización de las camareras de piso, conocidas como Las Kellys, ha conseguido algunas de sus reivindicaciones tras años de lucha, sus condiciones laborales y sueldos siguen reflejando la desvalorización del trabajo que desempeñan.

López-González y Medina-Vicent (2020, p. 1) al referirse a este colectivo afirman que son “un claro ejemplo de la intersección entre la precariedad y la invisibilidad de unas tareas que han sido histórica y culturalmente asignadas a las mujeres y condenadas al menosprecio social”. Esta falta de reconocimiento y valor a su trabajo desmotiva a las camareras de piso y “les hace sentir que son un mero objeto”, provocando una merma de su autoestima que les puede llevar a tomar la decisión de abandonar su puesto de trabajo (Martínez Gayo, 2020, pp. 256-257).

b) Dificultades para el desarrollo de una carrera profesional

Las camareras de piso se consideran que tienen una escalera profesional a subir muy corta, ya que, normalmente, los puestos de más nivel y responsabilidad al que pueden aspirar son subgobernanta y gobernanta, y a veces para ese puesto se elige a una persona que no es de la plantilla. Mientras que por ejemplo, una recepcionista puede llegar a jefe de recepción, e incluso a directora de hotel si tiene preparación para ello, ya que en bastantes ocasiones cuentan con estudios a nivel de Formación Profesional o Universidad. En cambio, normalmente, las camareras de piso suelen tener un nivel de estudios bajo.

c) Posibilidad de sufrir discriminación/acoso en el lugar de trabajo

Cualquier persona en su lugar de trabajo puede sufrir algún tipo de discriminación y/o acoso, y las camareras de piso no son una excepción. El término discriminación se suele utilizar para hacer referencia a la discriminación que puede sufrir una persona por su género, religión, raza, lugar de origen... En cambio, el término acoso, se suele utilizar para referirse al acoso psicológico, al acoso sexual y al acoso físico.

En muchas ocasiones, el puesto de camarera de piso es desempeñado por mujeres inmigrantes lo que puede dar lugar a que sean discriminadas por su lugar de origen. La sociedad es cada vez más diversa en cuanto a raza, religión, orientación sexual..., con lo cual también pueden ser discriminadas por cualquiera de esos motivos u otros.

Tal como se ha comentado, este puesto de trabajo suele ser desempeñado fundamentalmente por mujeres, con lo cual puede aparecer la discriminación por género. A este respecto, se cuenta con sentencias de los tribunales en contra de hoteles por discriminar a las camareras de piso por ser mujeres. Por ejemplo, en noviembre de 2017 el Tribunal Superior de Justicia de Canarias declaró nulo el pacto salarial de un hotel de Tenerife por discriminación por género a este colectivo (Monforte Jaén, 2017).

Al hacer referencia a la discriminación, se ha de tener en cuenta que se puede sufrir al mismo tiempo más de un tipo, por ejemplo, una camarera de piso puede ser discriminada por su lugar de origen y por su religión.

El acoso psicológico¹ se suele denominar también acoso laboral, de hecho, así lo llama la Ley Orgánica 5/2010, que lo define en su preámbulo como “el hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad”.

El sector turístico, según distintos investigadores, presenta características que facilitan que se produzcan actos de acoso psicológico (Ariza-Montes et al. 2017; Civilidag, 2014). Por ejemplo, el trabajo en la hostelería precisa de una gran interacción interpersonal y comunicación con superiores, subordinados, compañeros del mismo nivel y con los clientes, lo que puede dar lugar con el paso del tiempo a conflictos entre las personas, que si no se resuelven bien pueden llegar a producir actos de acoso psicológico (Civilidag, 2014, p. 2).

En el caso de las camareras de piso, pueden recibir acoso psicológico por parte de sus superiores, en este

caso subgobernantas y gobernantas, ejecutándose el mismo de distintas formas como a través de encomendarle las peores tareas de su puesto de trabajo y/o estar controlándolas constantemente. También, puede provenir este tipo de acoso de otro trabajador de la empresa, como compañeras de trabajo o empleados que tengan interacción diaria con el departamento de pisos como recepción, *room service* o mantenimiento, y por último, de los clientes, siendo este más difícil que tenga lugar porque para considerar un determinado comportamiento como acoso psicológico se necesita que se produzca durante un periodo prolongado de tiempo, y los huéspedes no suelen permanecer tanto tiempo en el establecimiento. La finalidad del acoso psicológico, conocido también por su término en inglés *mobbing*, es aislar totalmente a la persona de tal forma que le sea imposible estar en la empresa y opte por abandonarla, el fin siempre del *mobbing* es que la víctima se vaya de la empresa “aparentemente de forma voluntaria”.

En relación al acoso sexual, en España, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, en el artículo 7.1 lo define en los siguientes términos:

Sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, a los efectos de esta Ley constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Moreno Alarcón y Cañada Mullor (2018, p. 28) señalan que la industria turística suele presentar una

¹ Para una mayor comprensión de este tipo de acoso véase Verona Martel (2016).

mayor incidencia de acoso sexual a trabajadores que otros sectores económicos, en especial a mujeres. Según estos autores esto es debido a características específicas de este sector como la excesiva preocupación por las necesidades del cliente y el tipo de interacción que se mantiene con la clientela que es bastante directo (pp. 27-28).

Las camareras de piso pueden sufrir acoso sexual de superiores, compañeros y de clientes. De estos últimos, tal vez más, porque están a solas con ellos en la habitación (Martínez Gayo, 2020, p. 356). Esta agresión puede tomar la forma de insinuaciones, acorralar a la camarera y mostrarse desnudo ante ella, entre otras. Si se tiene en cuenta la situación de soledad en la que se encuentra la camarera de piso en la realización de su trabajo, ya que puede ser la única trabajadora que está en esa habitación en ese momento, y que puede que no disponga de un dispositivo para poder avisar en caso de emergencia, la situación de indefensión es clara.

Martínez Gayo (2020, pp. 356-359) señala que estas trabajadoras son vulnerables a actos de acoso sexual debido a que el trabajo que realizan está poco reconocido, a que se las considera que están en una posición de servidumbre, y suelen realizar su trabajo solas.

Los casos de discriminación y/o acoso no suelen ser siempre fáciles de demostrar ante un tribunal, lo que dificulta su denuncia. Además, está el hecho de que muchas veces la víctima puede sentir vergüenza por lo ocurrido, o bien, miedo a las represalias si denuncia lo que le ha pasado, por ejemplo, puede pensar que la despedirán; también, puede sentir ambas. Con lo cual, es frecuente que tome la decisión de no denunciar la agresión sufrida.

En España, existen normas que prohíben tanto la discriminación como el acoso en el mundo laboral (véase, por ejemplo, el Estatuto de los Trabajadores); incluso el acoso psicológico y el acoso sexual están clasificados como delitos en el Código Penal español, castigados con pena de prisión. No obstante, la existencia de las mismas no supone que no se produzcan los casos de acoso y/o discriminación en el entorno laboral con mayor frecuencia de lo que fuese deseado.

1.1. La evolución del fenómeno de Las Kellys

A las camareras de piso se les conoce actualmente con la denominación de Las Kellys, nombre que proviene del juego de palabras “la Kelly, la que limpia” y, en este caso, establecimientos hoteleros (Asociación Las Kellys, n. d. a).

En 2016 crearon una asociación con el nombre Asociación Las Kellys, de ámbito nacional español (Asociación Las Kellys, 2016), que está presente en nueve territorios, que son en las Islas Canarias en Gran Canaria, Lanzarote y en Fuerteventura, en las Islas Baleares en Mallorca, y en la península están en Barcelona, Madrid, Benidorm, Cádiz y La Rioja. Esta Asociación dispone de una página web con información de interés tanto para las camareras de piso como para cualquier persona interesada en la situación laboral de estas trabajadoras.

Las Kellys han elaborado un manifiesto en el que recogen sus demandas o reivindicaciones, el cual se conoce con el nombre de Ley Kelly, y aparece publicado en la página web de la Asociación. Este manifiesto, la Ley Kelly, recoge lo siguiente (Asociación Las Kellys, n. d. b):

- Prohibición de la externalización. Exigen la modificación del artículo 42 del Estatuto de los Trabajadores con el fin de garantizar la igualdad de contratación, impidiendo así la cesión ilegal de trabajadoras.
 - Blindaje de los Convenios de Hostelería. Reclaman que no se reconozcan bajo ningún supuesto a las empresas multiservicios como parte del sector.
 - Posibilidad de optar a la jubilación anticipada. Piden tener esta opción, pero con pensiones decentes, por lo que solicitan que se establezcan coeficientes reductores, y además que se reconozca el trabajo que hacen como trabajo penoso.
 - Reconocimiento de enfermedades profesionales. Muchas enfermedades que tienen relación directa con el aparato motor y el músculo esquelético no son reconocidas como enfermedades profesionales a este colectivo y solicitan que lo sean, pues las sufren como consecuencia de las tareas propias de su puesto de trabajo.
 - Incremento del número de inspectores laborales en toda España. Solicitan tal aumento para que se puedan hacer más inspecciones laborales, e indican que estas sean aleatorias con el fin de acabar con las irregularidades de empleo. Apuntan además que se imponga “un castigo a los expedientes irregulares y que los mismos no puedan optar a las bolsas de trabajo institucionales”.
 - Cumplimiento del capítulo III de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, y también la Ley de Coordinación de Actividades Empresariales. Con ello piden que se garantice su seguridad y salud en el trabajo.
 - Realización de estudios ergonómicos. Solicitan que se hagan estos estudios para calcular y limitar las cargas de trabajo según las características de cada hotel.
 - Cumplimiento de las categorías reconocidas en el Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería (ALEH). En él se reconoce explícitamente la categoría de camarera de piso.
 - Cumplimiento del artículo 34 y 55 del Estatuto de los Trabajadores. El cumplimiento del primero facilitará la conciliación familiar, laboral y social de cada trabajadora, mientras que el segundo las protege en caso de embarazo.
 - Categoría hotelera. Vincular la categoría de cada hotel a la calidad del trabajo que se genera en ellos, esto obligará a tener unos estándares laborales óptimos.
 - Bolsa de trabajo. Las camareras de piso piden que sea el mismo Instituto Nacional de Empleo (INEM) el que se encargue de gestionar la bolsa de trabajo.
- Al estudiar el fenómeno de Las Kellys se pueden distinguir una serie de etapas o fases desde sus inicios en 2014 hasta la actualidad, las cuales se comentan a continuación:
- a) 2014, el nacimiento
- En el año 2014, un grupo de camareras de piso, en su totalidad mujeres, empezaron a compartir sus experiencias en relación a su situación laboral por redes sociales, aprovechando el uso de estas plataformas como medio de desahogo provocado por su inconformidad con las condiciones laborales en su puesto de trabajo

(Asociación Las Kellys, n. d. a). Estos testimonios se hicieron virales en un corto periodo de tiempo, lo que llamó la atención de otras camareras de piso que, desde otros puntos del país, se animaron a compartir también sus propios testimonios. Cada vez eran más compañeras del gremio las que se unían a este fenómeno mediático en redes sociales, contactando entre ellas e incluso llegando a reunirse como método de terapia e intercambio de consejos.

A lo largo del año 2015, pasaron de desahogarse mediante sus perfiles en redes sociales a la autoorganización, con el fin de ser escuchadas en todos los rincones de España que fuera posible, dándose cuenta de que al unirse por encima de sus preferencias políticas personales o sindicales el tema en el que todas estaban de acuerdo eran las condiciones laborales de su puesto de trabajo (Asociación Las Kellys, n. d. a).

b) 2016, la revolución Kelly

El 11 de octubre de 2016, es una fecha que marcó un antes y un después en un colectivo con ganas de cambio, pues se constituye formalmente la Asociación Las Kellys, que es autónoma y de ámbito español, como voz para hacer visibles los problemas que tienen estas trabajadoras en el desempeño diario de su trabajo (Asociación Las Kellys, 2016). La función de la misma es reivindicar y velar por los derechos de este colectivo, y presionar ante los órganos competentes para conseguir la mejora de las condiciones laborales del mismo (Asociación Las Kellys, 2016).

Las camareras de piso a través de esta Asociación han hecho pública una lista de agravios que sufren en el desarrollo de sus tareas laborales, entre ellas se pueden citar: la realización de turnos de trabajo por encima de lo acordado en el convenio, jornadas laborales “maratonianas a golpe de reloj” en las cuales cada

minuto cuenta, incremento de las lesiones en el puesto de trabajo, sueldos con tendencia al descenso, el no respeto de los días libres de vacaciones y despidos que son improcedentes (Canalís, 2016).

Además, elaboraron un manifiesto detallando sus demandas, a lo que se ha llamado Ley Kelly.

c) 2018, bienvenidos al *Hotel Explotación: Las Kellys*

En el año 2018, en el mes de noviembre, Las Kellys logran estrenar un documental titulado *Hotel Explotación: Las Kellys*, bajo la dirección de Georgina Cisquilla, periodista y guionista de cine documental. En él queda reflejada la historia de “miles de mujeres que trabajan limpiando habitaciones de hotel, y su lucha por reclamar sus derechos” (Asociación Las Kellys, 2018a). Para financiarlo pusieron en marcha una campaña de *crowdfunding* (Asociación Las Kellys, 2018a).

En relación a este documental, la Asociación Las Kellys comentan que es “un documental activista, un proyecto autogestionado y sin ánimo de lucro. Es decir, un documental sin subvenciones ni créditos, pero es el momento de dar un paso más y hacer partícipe a esas personas que quieren cambiar el mundo gracias al micromecenazgo” (Asociación Las Kellys, 2018b).

En este mismo año, la Asociación organizó la mayor manifestación para reivindicar sus derechos que jamás habían vivido y lo hicieron el 8 de marzo, Día Internacional de la Mujer. A este respecto la Asociación señala que “fue un grito de miles de mujeres a la vez, se escucharon miles de eslóganes, de ilusiones, de palabras llenas de dignidad, de ganas de luchar por un mundo mejor donde las mujeres ocupemos el espacio que nos corresponde sin discriminaciones, ni sumisiones” (Asociación Las Kellys, 2018c).

d) 2020, lo inimaginable

A principios del año 2020, España y el mundo entero estaban estupefactos ante lo que estaba comenzando en China y se extendía al resto del mundo, mientras tanto Las Kellys veían como su futuro se apagaba con el golpe que recibía el turismo al comenzar una pandemia a nivel mundial.

Tras meses de incertidumbre, los hoteles vuelven lentamente a abrir sus puertas en España con la llegada nuevamente de turistas. Ahora, en plena emergencia sanitaria, las camareras de piso se enfrentan a su situación laboral con un plus añadido, la incertidumbre en el sector de la hostelería que pone en peligro sus puestos de trabajo tras un aluvión de ERTES (Expedientes de Regulación Temporal del Empleo). Aunque es preciso señalar que solo las fijas pueden optar al ERTE, pero es que hay camareras de piso con otros tipos de contratos como fijas discontinuas, eventuales o externalizadas.

Antes del estado de alarma, la carga de trabajo que soportaban estas mujeres era exagerada. Ahora, temen que su situación empeore y sean quienes paguen la crisis económica. Además de que las medidas para prevenir los contagios por COVID-19 suponen una carga de trabajo adicional que se estima en un 20% (Hosteltur, 2020). Este sobreesfuerzo no ha sido considerado como un nuevo riesgo laboral para este colectivo (Hosteltur, 2020).

No obstante, no todo es de color negro para Las Kellys en 2020, pues este va a ser el año en que se reconozcan en los tribunales como enfermedad laboral de las camareras de piso algunas de las enfermedades profesionales que estaban demandando desde el inicio de su lucha.

En España, las enfermedades laborales reconocidas se recogen en el Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro, el cual ha sufrido modificaciones con el paso de los años para incluir nuevas enfermedades, pero realmente, a pesar de los acuerdos que se tomaron en 2018 para reconocer como enfermedades profesionales algunas de las enfermedades que este colectivo demandaba, no se llegaron a incluir en dicho Real Decreto esas nuevas enfermedades profesionales para las camareras de piso. Con lo cual estas trabajadoras tienen que acudir a los tribunales para que se les reconozca como enfermedad laboral la epicondilitis o el síndrome de túnel carpiano¹, por ejemplo, a pesar de que sufren estas enfermedades como consecuencia de su trabajo.

El 19 de mayo de 2020 este colectivo observa como el Tribunal Supremo reconoce por primera vez la enfermedad del síndrome del túnel carpiano como enfermedad profesional a una camarera de piso, o como se diría en el colectivo, a una compañera, que reclamó en el año 2013 el reconocimiento de dicha dolencia (Olías, 2020). Además, en dicho año el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña (TSJC) reconoce que la epicondilitis es una enfermedad laboral del colectivo de las camareras de piso, dando así la razón a la petición realizada por una Kelly (Colectivo Ronda, 2020).

Apuntar que el Tribunal Supremo de Justicia de Canarias ya había reconocido en una sentencia de 2019 que el desempeño del trabajo de camarera de piso conlleva un nivel de peligrosidad que debe ser tomada en cuenta en la prevención de riesgos laborales (Requena

¹ La epicondilitis afecta al codo, y el síndrome de túnel carpiano afecta a la mano y a los dedos.

Aguilar, 2019).

e) 2022, la reforma laboral

En el mes de diciembre de 2021, aparece la ansiada reforma laboral española publicada en el Boletín Oficial del Estado contenida en el Real Decreto-ley 32/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma laboral, la garantía de la estabilidad en el empleo y la transformación del mercado de trabajo, dando un plazo de 3 meses a las empresas desde su publicación oficial para aplicar la nueva regulación de contratos.

Se debe recalcar que una de las mejoras de la reforma laboral para Las Kellys se encuentra en el artículo 42 relativo a Subcontratación de obras y servicios, el cual indica en su punto 6 que se debe aplicar el convenio del sector de la actividad desarrollada en las contrataciones o subcontratas. En el caso de una camarera de piso, esta actividad sería de Pisos y Limpieza, y el convenio a aplicar sería el del sector de la hostelería. Sin embargo, también se añade en este punto del artículo que en el caso de que la empresa contratista o subcontratista cuente con un convenio propio, será éste el que se aplique, pero deben respetar el salario previsto en el convenio sectorial, que no ocurría hasta ahora.

Por ejemplo, una camarera de piso es contratada por una empresa externa que tiene un convenio propio en el cual se establece un salario mínimo menor que el recogido en el del convenio de hostelería. En este caso, la camarera de piso deberá cobrar el salario mínimo establecido en este último, igualando así su salario al de las personas que realizan su misma tarea en el hotel y que han sido contratadas directamente por este.

El principal problema de esta medida es que únicamente verán equiparadas sus condiciones salariales, pero no los otros derechos recogidos en el convenio del sector, pero no en el de la empresa para la que trabajan, con lo cual se seguirán produciendo discriminaciones entre trabajadoras que realizan trabajos iguales, y solo se diferencian en la empresa que las ha contratado.

Con lo cual la reforma laboral no recoge todo lo que demandan Las Kellys como es prohibir la externalización. Claramente, esta práctica perjudica a estas trabajadoras. En cambio, para la empresa que la práctica puede haber beneficios como pueden ser ahorros salariales.

También, quedan pendientes por reconocer al colectivo de las camareras de piso algunas enfermedades como enfermedades profesionales tales como la bursitis, la contractura de Dupuytren, la tendinitis, la ciática, la lumbalgia y la cervicalgia¹. Todas ellas las sufren estas trabajadoras por el desempeño diario de sus tareas en el puesto de trabajo.

2. Objetivos del estudio, muestra y metodología utilizada

2.1. Objetivos del estudio

Los objetivos del presente trabajo se definen en los siguientes términos:

1º. Conocer las condiciones laborales de las camareras de piso en hoteles de cinco estrellas gran lujo en dos destinos turísticos de invierno: Principado de Andorra versus Gran Canaria.

¹ La bursitis se produce con mayor frecuencia en el codo, en el hombro y en la cadera, la contractura de Dupuytren afecta a la mano, la tendinitis puede afectar a la muñeca o al tobillo, la ciática afecta a la zona lumbar pudiendo extenderse por la/s pierna/s hasta el pie, la lumbalgia afecta a la zona baja de la espalda o zona lumbar, y la cervicalgia afecta al cuello pudiendo extenderse a la cabeza o a los brazos.

2°. *Conocer cómo repercute tales condiciones en las propias trabajadoras.*

Este estudio pone al descubierto la realidad laboral de las trabajadoras de uno de los departamentos más importantes de un hotel, especialmente en alojamientos de cinco estrellas gran lujo, como es el departamento de pisos y dentro de él, concretamente, la situación de trabajo de las camareras de piso. Estudiándose además de forma comparada, pues se analiza la misma en dos países vecinos que ofrecen dos tipos de turismo completamente distintos: el Principado de Andorra con un turismo de invierno y nieve, y Gran Canaria con un turismo de sol y playa.

2.2. Muestra y metodología utilizada

Para conseguir los objetivos planteados se ha elegido un hotel en la localidad de Soldeu, Principado de Andorra (a lo largo del documento se hará referencia a este país, en algunos ocasiones, denominándolo Andorra, aunque su nombre oficial es Principado de Andorra), y otro en la localidad de Las Palmas de Gran Canaria, Gran Canaria, (España), ambos de la misma categoría y similitud en cuanto a servicios, tipo de mercado al que se dirige y nivel de prestigio.

Para recabar la información necesaria se realizaron encuestas a 80 mujeres profesionales del sector que voluntariamente accedieron a colaborar, siendo 40 en cada país. Gracias a la realización de mis prácticas curriculares en el Principado de Andorra, las encuestas realizadas a las 40 trabajadoras en esta nación fueron de manera presencial, mientras que a las trabajadoras de Gran Canaria se les realizó de forma online. Todas las mujeres con las que se contactó accedieron a contestar la encuesta, y un porcentaje elevado de las mismas manifestó su satisfacción por poder expresar lo que sienten en relación a sus condiciones laborales. El periodo en el que se realizaron las mismas fue entre el

25 de enero y el 25 de febrero de 2022.

La encuesta consta de 20 preguntas, 16 cerradas y 4 abiertas de respuesta corta en las que se les invita a expresar su opinión personal y anónima acerca de temas como la posibilidad de realizar un solo cambio en su día a día que mejore su actividad laboral.

Todas las encuestas han sido realizadas en un ambiente relajado e informal con el fin de que sus respuestas fuesen lo más sinceras posibles. Apuntar también que antes de proceder a la realización masiva de la encuesta, esta fue realizada a un número minoritario de mujeres que desempeñan este trabajo para asegurar que las preguntas planteadas tenían la suficiente importancia para lograr el objetivo del estudio.

3. Resultados obtenidos

A partir de las encuestas realizadas se ha podido extraer información relevante que permite conocer las condiciones de trabajo de las camareras de piso y su opinión al respecto, y en este apartado se recogen los resultados que se han obtenido. Al realizarse las encuestas en dos países, es preciso señalar que, una vez analizadas las normas legales aplicables al sector turístico en el Principado de Andorra y en España, se puede decir que presentan similitud en la gran mayoría de su contenido.

Una diferencia que se puede destacar es que en el Principado de Andorra existe la posibilidad de realizar la sexta jornada, que hace referencia a que podrían trabajar el sexto día de la semana renunciando a uno de sus dos días de descanso semanales, a cambio de una compensación económica que no equivale a la misma cuantía de un día normal de trabajo ya que se le abonará cada hora al precio que la empresa tenga establecida la hora extra, siendo éste último mayor al de una hora en jornada laboral.

Otra de las pequeñas diferencias que existen entre ambos países y que pueden afectar al colectivo que se está estudiando, es la posibilidad existente en el Principado de Andorra de que cada habitación la realicen dos camareras de piso juntas, ayudándose así a conseguir el número de habitaciones diarias a realizar en el tiempo establecido mediante el reparto de las tareas. Esta posibilidad la aplica la empresa que lo desee, puesto que no es de carácter obligatorio, y también presenta desventajas, como es la inconformidad de algunas camareras de piso en el reparto de las tareas a realizar, o bien, la incomodidad al trabajar mano a mano con alguna compañera con la que no se mantenga una buena relación laboral.

Para realizar este estudio, me aseguré de que todas las camareras de piso encuestadas conocían la denominada Ley Kelly, especialmente las trabajadoras del hotel del Principado de Andorra a las que realicé la encuesta de forma presencial, como se comentó anteriormente. Apuntar que estas camareras de piso habían trabajado, en alguna ocasión, en España, aunque no fuese en el turismo de sol y playa. En cuanto a las camareras de piso del hotel de Gran Canaria, fue la gobernanta del hotel la que se aseguró de que todas conocían la Ley Kelly.

A continuación, se procede a analizar la respuesta a cada una de las 20 preguntas que les fueron formuladas mediante la encuesta a las camareras de piso.

1. ¿Qué edad tiene?

Las camareras de piso trabajadoras del hotel de Andorra tienen una edad comprendida entre 18 y 30 años un 56,7% de ellas, entre 30 y 40 años un 13,1%, entre 40 y 50 años un 5,4%, y más de 50 años un 24,3%.

En cuanto a las camareras de piso del hotel de Gran Canaria, se encuentran en el intervalo de 18 a 30 años un 19%, entre 30 y 40 años un 29,7%, entre 40 y 50 años un 40,5%, y más de 50 años un 10,8%; si el intervalo que se selecciona comprende a las trabajadoras entre 30 y 50 años el porcentaje sube a un 70,2%.

Se observa una diferencia, pues en el hotel de Andorra más de la mitad de la plantilla encuestada no supera los 30 años, y ello se puede explicar en base a que se trata de un hotel que presenta solo su temporada alta en invierno, y muchas personas se trasladan temporalmente en esa época al país para trabajar, y lo más habitual es que sean las personas más jóvenes las que están dispuestas a desplazarse a otra nación para trabajar por temporadas.

2. ¿Cuántos años lleva desempeñando su labor en este puesto de trabajo?

En relación a los años de experiencia desempeñando la labor de camarera de piso, respecto al hotel de Andorra el 35,5% se trata de una plantilla novel, pues se encuentran en el intervalo de entre 0 a 2 años de experiencia laboral, y un 64,5% se trata de una plantilla más veterana al contar con más de 2 años de experiencia laboral, mientras que en el hotel de Gran Canaria la plantilla novel es solo de un 8,1%, y el resto son trabajadoras más veteranas.

El alto porcentaje de plantilla novel en el caso del hotel de Andorra, se puede explicar como consecuencia de la fuerte ocupación que presenta en la estación de invierno y que requiere de trabajadoras temporales dispuestas a cambiar de país por un periodo de tiempo y desempeñar por unos meses un puesto de trabajo en el que no tienen mucha experiencia y para el cual no se requiere un nivel elevado de estudios.

3. *¿Ha trabajado en el turismo de sol y playa y en el turismo de invierno y nieve?*

Evidentemente el resultado obtenido para el hotel de Andorra es un 100% en cuanto al turismo de invierno y nieve, y para el de Gran Canaria otro 100% en cuanto al de sol y playa, ya que es donde se encuentran las trabajadoras en el momento de hacerles la encuesta, pero se ha obtenido otro tipo de respuestas cuando se le pregunta por el tipo de turismo contrario a aquel en el que se encuentran en la actualidad.

Así, un 18,9% de las trabajadoras del hotel de Andorra responden que no han trabajado en el turismo de sol y playa, siendo un 81,1% el que sí ha trabajado en él. Este último porcentaje se debe a que muchas de las camareras de piso no son de Andorra, y han ejercido este trabajo en países con turismo de sol y playa.

En cuanto a las trabajadoras del hotel de Gran Canaria, los datos obtenidos indican que un 33,3% sí han trabajado en el turismo de nieve frente a un 66,7% que no lo ha hecho.

Con lo cual las camareras de piso del hotel de Andorra poseen un conocimiento más amplio acerca de los dos tipos de turismo.

4. *¿Se encuentra contratada en la empresa de forma indefinida o de forma temporal?*

Teniendo en cuenta la alta estacionalidad que presenta el destino Andorra, se ha obtenido las siguientes respuestas que reflejan dos resultados bastante distintos. En el hotel de Andorra, el 40% de las encuestadas pertenecen a la plantilla fija de la empresa frente al 60% restante que tiene un contrato temporal. Sin embargo, en el hotel de Gran Canaria, el 70% de las camareras de

piso son plantilla fija de la empresa frente al 30% restante que tienen un contrato temporal.

Aclarar que esta situación es debida, entre otros factores, a la comodidad de vida del destino, siendo el Principado de Andorra menos atractivo, más complicada la obtención de permisos de trabajo en el caso de ser personas procedentes de otros países, por ejemplo, de fuera de la comunidad europea, y a la alta estacionalidad turística.

5. *¿Ha trabajado alguna vez fuera del Convenio Colectivo de Hospedaje¹? Es decir, su sueldo varía en función del número de habitaciones a realizar diariamente.*

El 81,1% de las trabajadoras del hotel de Andorra no han trabajado fuera del Convenio Colectivo de Hospedaje, mientras que el porcentaje se eleva a un 94,6% para las trabajadoras del hotel de Gran Canaria.

Una explicación a estas cifras tan elevadas es consecuencia de que en el hotel de Andorra la mayoría de su plantilla se puede calificar de novel en cuanto a experiencia laboral y cuando han comenzado a trabajar en este puesto de trabajo ya se encontraba el Convenio Colectivo de Hospedaje aplicado al sector turístico, y en el caso de Gran Canaria, al ser uno de los tres destinos turísticos más importantes de España, fue de los primeros lugares donde se implantó esta medida.

En el otro extremo, se encuentran las que sí lo han hecho, un 18,9% de trabajadoras del hotel de Andorra y un 5,4% del hotel de Gran Canaria, siendo el principal motivo el hecho de que han desarrollado este tipo de trabajo en países donde no existe el Convenio Colectivo de Hospedaje ni ninguna normativa similar.

¹ El Convenio Colectivo de Hospedaje es como se le llama comúnmente en el sector turístico a la Resolución de 6 de mayo de 2015, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el V Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería, que existía solamente en España siendo al respecto un país pionero, y que, posteriormente, ha sido adoptado por varios países europeos, entre ellos el Principado de Andorra.

6. *¿Cree que son suficientes las enfermedades reconocidas por la nueva Ley Kelly¹ para su puesto de trabajo?*

En la respuesta a esta pregunta se encuentra bastante similitud entre las camareras de piso del hotel de Andorra y el de Gran Canaria, pues en el primero un 81,01% responden que no son suficientes, mientras que el segundo el porcentaje es de un 78,4%.

El grupo minoritario que responde que sí, concretamente un 18,99% en el caso del hotel de Andorra y un 21,6% en el hotel de Gran Canaria, se ha sometido a un análisis más profundo, y se ha podido comprobar que se trata de aquellas mujeres que más años tienen de experiencia laboral en este puesto de trabajo, y que por lo tanto han notado una mejora en sus condiciones al compararlas con las que tenían en sus inicios en el sector que eran mucho más desfavorables.

7. *¿Qué zona del cuerpo considera la más perjudicada tras realizar su jornada laboral y por lo cual considera que la nueva Ley Kelly debe de tener reconocidas todas las enfermedades existentes de esa zona?*

Clasificando el cuerpo humano en dos partes, siendo la parte superior donde se incluyen los dolores de la zona sacra, lumbar, dorsal, cervical, hombros y brazos, debido a las actividades de peso y fuerza que realizan, y por otro lado, la parte inferior, incluyendo en él los dolores de piernas en general y de rodillas y tobillos en particular, debido al número de horas que pasan de pie y el número de veces que se agachan al día, un 67,5% de

las camareras de piso del hotel de Andorra responden que la zona del cuerpo más perjudicada es la parte superior, siendo ligeramente mayor el porcentaje en el hotel de Gran Canaria pues es de un 75,2%. Por tanto, el porcentaje restante, el 32,4% del hotel de Andorra y el 24,3% del hotel de Gran Canaria consideran que es la parte inferior la más perjudicada.

8. *¿Considera que soporta estrés en su trabajo diario?*

Un 70,2% de las trabajadoras del hotel de Andorra y un 86,5% de las trabajadoras del hotel de Gran Canaria consideran que sí soportan estrés diario en su trabajo, frente a un 29,8% y un 13,5%, respectivamente, que opinan que no lo soportan. En este caso en concreto, se debe tener en cuenta que en el hotel de Andorra las trabajadoras realizan las habitaciones de dos en dos frente a las trabajadoras del hotel de Gran Canaria que lo realiza una sola. La forma de trabajar en Andorra permite que el trabajo sea compartido y puedan ayudarse entre ellas, soportando así menor nivel de estrés.

9. *¿Cuál es el motivo por el que lo considera?*

En la respuesta a esta pregunta, las trabajadoras de piso de ambos hoteles coinciden en que el volumen de carga de trabajo y el trabajar con presión (a contrarreloj) son los principales motivos por los que consideran que soportan estrés en su día a día laboral.

Los datos obtenidos en el hotel de Andorra indican que las camareras de piso que afirman sufrir estrés, es debido en un 46,15% por el volumen de la carga de trabajo, y en un 53,85% como consecuencia de tener que

¹ La nueva Ley Kelly es como se denomina a las actualizaciones aceptadas en territorio español de las demandas primarias de las camareras de piso, recogidas en el manifiesto de la Asociación en cuanto a sus condiciones laborales (por ejemplo, la aceptación de determinadas enfermedades profesionales a las camareras de piso que antes no se les reconocían); por tanto, no es una ley completamente nueva, sino que con este término se hace referencia siempre a la última actualización de ésta derivada del hecho de que se le haya concedido alguna de sus demandas originales. Por tanto, cada logro de alguna de las demandas iniciales de Las Kellys recogidas en su manifiesto da lugar a una nueva Ley Kelly.

realizar el trabajo bajo presión y a contrarreloj. Datos algo distintos se obtienen en el hotel de Gran Canaria, pues un 54% afirma que es debido al volumen de la carga de trabajo, y un 46% a causa de trabajar bajo presión y a contrarreloj.

Se puede observar en esta respuesta que al trabajar dos camareras de piso juntas por habitación en el hotel de Andorra el motivo de sufrir estrés por la carga de trabajo es menor que en el hotel de Gran Canaria.

10. ¿Es su salario equitativo al volumen de trabajo que conlleva su actividad diaria?

Un 89,1% y un 80,6% de las trabajadoras del hotel de Andorra y del de Gran Canaria, respectivamente, opinan que su salario no es equitativo al volumen de trabajo que conlleva su actividad diaria, debido al número de tareas que realizan en él y la dificultad que les conlleva, frente a un 10,9% y un 19,4% que consideran que sí es equitativo.

Las trabajadoras del hotel de Andorra señalan que debido a la complejidad de la decoración de los hoteles de invierno (cojines, alfombras, madera, etc.), es más complicado llevar a cabo su trabajo, pues deben de ser más meticulosas en la limpieza que en otro tipo de hoteles, no siendo este trabajo gratificado.

Apuntar que tanto en el hotel de Principado de Andorra como en el de Gran Canaria, las camareras de piso, normalmente, hacen 15 habitaciones diarias con un máximo de cinco salidas (estas últimas se refieren a habitaciones que tienen que limpiar en más profundidad porque serán asignadas a nuevos huéspedes).

11. ¿Respetan la empresa las actividades acordadas en base al puesto, siendo por lo general la limpieza de habitaciones exclusivamente, o suele rotar hacia otras partes del hotel que

normalmente realizan otros trabajadores del departamento de pisos como limpieza de zonas comunes, etc.?

Existe una gran diferencia en las respuestas a esta pregunta, ya que el 100% de las camareras de piso del hotel de Andorra responden que sí lo respetan debido a que han sido contratadas exclusivamente para esa tarea y por lo tanto no han tenido que desempeñar ninguna otra tarea perteneciente al departamento de pisos. Sin embargo, un 44,4% de las camareras de piso del hotel de Gran Canaria aseguran que la empresa no respeta esta decisión pactada, y sí tienen que realizar varias tareas distintas a la limpieza de habitaciones, aunque un 55,6% no se ha visto en tal situación hasta ahora.

12. ¿Cree que los tiempos que establece la dirección y los que realmente necesita para la limpieza en profundidad de las habitaciones coinciden?

Los resultados muestran una gran diferencia en las respuestas obtenidas a esta pregunta puesto que, en el hotel de Andorra un 62,1% opina que sí coinciden y un 37,9% opina que no es suficiente. Sin embargo, en el hotel de Gran Canaria ocurre todo lo contrario, solo un 10,8% opina que sí coinciden y un 89,2% opina que no es suficiente.

Se pueden señalar dos motivos para explicar tales respuestas. El primero es que, en el caso del hotel de Andorra, las trabajadoras realizan las habitaciones de dos en dos como se comentó anteriormente, mientras que en el hotel de Gran Canaria hay una sola persona por habitación. El segundo motivo podría estar relacionado con las características de la Gobernanta, ya que, en el hotel de Andorra, la actual Gobernanta ha sido camarera de piso del mismo hotel, con lo cual sabe de primera mano el tiempo que se tarda en realizar las funciones encomendadas a una camarera de piso. En

cambio, en el caso del hotel de Gran Canaria, su Gobernanta no ha sido camarera de piso del mismo hotel, sino de otros pertenecientes a la misma cadena, y tal vez considera que todas las habitaciones de los hoteles tienen la misma complejidad.

13. *¿Considera que los materiales utilizados ayudan y facilitan el desempeño de sus tareas? Por ejemplo, el carro, los productos de limpieza, etc.*

El 100% de las camareras de piso del hotel de Andorra responden que los materiales utilizados para el desempeño de sus tareas sí son de ayuda y les facilitan el trabajo. No obstante, esta opinión no coincide con las respuestas obtenidas en el hotel de Gran Canaria en el que un 27,8% de las camareras de piso califican de insuficiente estos materiales, atreviéndose incluso a añadir algún producto necesario bajo su punto de vista, como la lejía. El 72,2% restante de la plantilla encuestada opinan que sí son de ayuda y facilitan su desempeño diario.

14. *¿Se siente escuchada y valorada por sus superiores? Indicar el/los motivo/s.*

La diferencia en la respuesta entre las trabajadoras del hotel de Andorra y de Gran Canaria es significativa. El 100% de las camareras de piso del hotel de Andorra que han respondido a la encuesta se sienten escuchadas y valoradas por sus superiores, siendo estas gobernantas y subgobernantas. Al analizar los datos del hotel de Gran Canaria, se observa que un poco más de la mitad de las encuestadas, concretamente un 56,8%, indican que sí se sienten escuchadas frente a un 43,2% que no lo consideran así. Esta situación no es favorable para la empresa pues no tiene a su personal realmente “contento”, lo que perjudica su grado de motivación y de compromiso con la empresa.

El motivo por el cual las camareras de piso del hotel de Gran Canaria no se sienten escuchadas ni valoradas por sus superiores es debido a la falta de comunicación existente entre ambos, añadiendo que sus superiores se limitan a darles las órdenes diarias que han de cumplir, y luego supervisar el trabajo que han realizado. Tal comportamiento considera que demuestra una falta de interés por las necesidades de las camareras de piso, además de falta de empatía con su actual situación en la que están luchando por conseguir mejorar sus condiciones laborales, y ello desemboca en un clima laboral frío y distante entre ambos.

15. *¿Recibe buen trato por parte de los clientes? Indicar el/los motivo/s.*

En esta ocasión, el 100% de la plantilla encuestada tanto del hotel de Andorra como del de Gran Canaria coinciden en que reciben un buen trato por parte de los clientes. Las encuestadas apuntan a este respecto que no solo se refieren a la “costumbre” tradicional de recibir propinas, sino al hecho de dejarles trabajar, quitarle carga de trabajo pidiéndoles únicamente que hagan tareas puntuales en la habitación y no realizarla toda completa diariamente, o incluso el encontrarse con la habitación bastante ordenada para facilitarle así su labor de limpieza sin perder tiempo en ordenar primero las pertenencias del huésped.

16. *¿Ha sufrido algún tipo de acoso/discriminación en su trabajo?*

Las camareras de piso encuestadas en el hotel de Andorra afirman un 5,4% de ellas que sí han recibido algún tipo de acoso/discriminación en su trabajo, elevándose ese porcentaje a un 18,9% en el hotel de Gran Canaria.

Aunque esto suponga que el 94,6% de las trabajadoras encuestadas en el hotel de Andorra y el 81,1% de las del hotel de Gran Canaria no lo han padecido, ambas empresas deberían tomar medidas para que tales hechos no se produzcan, pues sufrir acoso/discriminación ocasiona a la víctima problemas físicos, psicológicos, e incluso económicos (gastos médicos, por ejemplo), además la motivación para realizar el trabajo disminuye y aumenta el deseo de abandonarlo.

17. En caso de haber sufrido acoso/discriminación, ¿de qué tipo se trata: acoso psicológico, acoso sexual, discriminación por raza...?

Para responder a esta pregunta, se indicó en la contestación diferentes opciones de tipos de acoso/discriminación con el fin de que a las encuestadas les fuese más fácil contestar, pero se les dejó la posibilidad de que añadieran a los propuestos aquellos que consideraran convenientes.

Comenzando por el hotel de Andorra, el 5,4% de las camareras de piso que habían respondido que sí en la pregunta anterior, responden todas que han sufrido discriminación por lugar de origen.

En cuanto al hotel de Gran Canaria, se obtienen respuestas que difieren de las obtenidas en el hotel de Andorra, pues las camareras de piso que afirman haber sufrido acoso/discriminación los clasifican en tres tipos: a) acoso psicológico (78%); b) abuso de poder (12%); y, c) discriminación (10%). El abuso de poder puede tomar muchas formas, y una de ellas es el acoso psicológico, pero las encuestadas que lo han indicado no especifican la forma en que se ejerce ese abuso de poder. En cuanto a la discriminación señalan dos tipos, por motivos de inexperiencia laboral (60%), y por lugar de origen (40%).

18. ¿Por parte de quién lo ha recibido?

En esta pregunta se les daba tres opciones de respuesta: clientes/as, compañeros/as y jefes/as.

El 100% de las camareras de piso del hotel de Andorra indican que lo reciben de sus compañeros/as. Las respuestas en el hotel de Gran Canaria difieren de la anterior, pues las camareras de piso señalan que solo un 30% lo reciben de los compañeros/as, mientras que un 70% proviene de jefes/as, es decir, de sus superiores. En este hotel las camareras de piso habían señalado que fundamentalmente sufren acoso psicológico, y este, normalmente, es ejecutado por superiores, al igual que el abuso de poder que también apuntan que sufren.

19. ¿Se siente menospreciada por parte de otros departamentos como recepción, recursos humanos, etc., por ser personal de limpieza?, en caso afirmativo indicar el/los departamento/s.

Analizando las respuestas, se observa que un 45,9% en el hotel de Andorra y un 81,1% en el hotel de Gran Canaria, casi el doble que el anterior hotel, responden que sí se sienten menospreciadas por parte de algún otro departamento de la empresa por ser personal de limpieza. Por tanto, en el hotel de Gran Canaria solo un 18,9% no se sienten menospreciadas, elevándose a un 54% en el hotel de Andorra.

Estos resultados son realmente preocupantes en el caso del hotel de Gran Canaria, y también, aunque un poco menos, en el hotel de Andorra. El clima de trabajo en la empresa es muy posible que se vea afectado por esta actitud hacia un colectivo cuya función para la buena marcha del hotel es fundamental, en especial, en época de pandemia. Las personas que se sienten menospreciadas en su lugar de trabajo, en muchas ocasiones, optan por abandonar la empresa con el correspondiente problema para la misma que tiene que contratar y formar a nuevos trabajadores.

En cuanto a la respuesta a la segunda pregunta, el 100% de las camareras de piso de ambos hoteles que han respondido que sí se sienten menospreciadas por parte de algún departamento de la empresa, señalan al departamento de recepción, y acompañan su respuesta con comentarios que han escuchado tras ponerse en contacto con dicho departamento, por ejemplo, para dar o solicitar información sobre alguna habitación.

20. Supongamos que tiene la posibilidad de modificar un solo aspecto de su trabajo que le haga más fácil su día a día, ¿qué propondría cambiar?

Se trata de una pregunta que en un principio podría tener un amplio abanico de posibles respuestas, pero que casualmente tanto las camareras de piso encuestadas en el hotel de Andorra como en el de Gran Canaria responden con unanimidad señalando que si tuviesen la posibilidad de modificar un único aspecto de su trabajo para que se les hiciera más fácil su día a día sería: el horario.

Aunque muchos hoteles ya optan por ampliar el horario de este colectivo estableciendo dos turnos, uno de mañana y otro de tarde, son otros muchos los que establecen el horario tradicional, de 08:00 h. a 16:00 h., y a pesar de reconocer que no es un mal horario puesto que deja prácticamente la tarde libre, manifiestan que muchas tienen que realizar labores en el hogar, atender las necesidades de sus hijos, cuidar de familiares, etc., que les dificulta compaginar con su vida laboral. Por lo que consideran que un horario partido o con posibilidad de rotación horaria según la semana les ayudaría en gran medida, e incluso haría que su cuerpo notase menos el cansancio al cambiar la rutina diaria.

4. Conclusiones

El departamento de pisos posee una importancia

primordial en cualquier tipo de establecimiento de alojamiento del sector turístico. Tanto en él como en los demás departamentos de una empresa de esta industria, y de cualquier otra, lo más importante deben ser las personas que lo componen.

Este estudio se centra en el departamento de pisos, y concretamente en un colectivo de enorme importancia para el buen funcionamiento de una empresa de alojamiento turístico como son las camareras de piso (como en su mayoría son mujeres las que desempeñan esta labor se va a hacer referencia a este grupo de trabajadores en femenino). Ellas son conocidas en la actualidad con el nombre de Las Kellys (que significa “las que limpian”), y ante sus precarias condiciones laborales (desvalorización social de su trabajo, contratos temporales, bajos sueldos...), tomaron la decisión de autoorganizarse, constituyendo a nivel nacional español en 2016 la Asociación Las Kellys.

Esta Asociación es el mecanismo que utilizan para hacerse visibles y conseguir cambiar las condiciones nada favorables en las que desarrollan cada día su trabajo, reivindicando que se reconozcan las enfermedades profesionales que les producen las tareas diarias en el ejercicio de su labor, se prohíba la externalización para poner fin a la explotación a través de la cesión de empleadas, se pueda optar a una jubilación anticipada al tratarse de un trabajo con una condiciones laborales desfavorables, y se remodelen los convenios de hostelería para que las trabajadoras posean reconocimiento como camareras de piso, entre otras medidas. Al conjunto total de demandas que realizan estas trabajadoras se le ha denominado Ley Kelly.

Con el fin de conocer las condiciones laborales actuales de estas trabajadoras, y cómo las mismas les repercuten, en este trabajo se ha procedido a encuestar a camareras de piso que trabajan en hoteles de cinco

estrellas gran lujo en dos destinos turísticos de invierno, uno en el Principado de Andorra y otro en Gran Canaria (España), el primero con un turismo de nieve y el segundo con uno de sol y playa. La encuesta la han contestado un total de 80 camareras de piso, 40 en cada país.

Los resultados obtenidos indican que las camareras de piso de ambos países coinciden en algunas cuestiones relacionadas con sus condiciones laborales, pero en cambio difieren en otras.

Así, se observa fuerte coincidencia en las respuestas de las camareras de piso del hotel de Andorra y del de Gran Canaria en cuestiones como que, en su mayoría las trabajadoras de ambos hoteles, han desarrollado su trabajo bajo el Convenio Colectivo de Hospedaje lo que es positivo para ellas, afirman recibir un buen trato por parte de los clientes y creen que los materiales facilitados por la empresa para hacer el trabajo les ayudan y se lo facilitan, pero no consideran que sean suficientes las enfermedades profesionales que actualmente se le reconocen, ya que en su opinión la parte superior del cuerpo (desde la zona sacra hasta la cervical, añadiendo hombros y brazos) es la más perjudicada por las tareas diarias que tienen que realizar, además apuntan que sufren estrés en su trabajo diario motivado por el volumen de carga de trabajo y el hecho de trabajar con presión al tener que hacer las tareas contrarreloj, tampoco consideran que el salario que se les paga sea equitativo a la labor que realizan, añadiendo a todo lo anterior que sufren acoso/discriminación en su puesto de trabajo, y que si pudieran cambiar un solo aspecto de su trabajo para que fuera más fácil su día a día sería el horario que tienen.

Por el lado de las discrepancias, estas se observan en varias cuestiones. En el hotel de Andorra las camareras de piso tienen menor edad y experiencia laboral en este puesto de trabajo que las del hotel de Gran Canaria.

Teniendo a su vez un menor porcentaje de trabajadoras con contrato fijo, pero con mayor experiencia de trabajo en un tipo de turismo distinto al que se encuentran en el momento de contestar la encuesta las trabajadoras del hotel de Andorra. Las discrepancias en estos puntos son debidas a que muchas de las camareras de piso que trabajan en el hotel de Andorra no son de este país, sino que se trasladan hasta él en la temporada de invierno.

En cuanto al motivo principal que les provoca estrés en su trabajo diario también se aprecian diferencias, pues en el caso de las camareras de piso del hotel de Andorra se lo produce el realizar las tareas bajo presión y a contrarreloj, mientras que en el de Gran Canaria es el volumen de la carga de trabajo. Apuntar al respecto que en el hotel de Andorra trabajan dos camareras juntas por habitación, no siendo así en el de Gran Canaria que trabaja una sola, esto puede explicar el resultado obtenido. Este argumento también puede ayudar a explicar por qué un 62,1% de las trabajadoras del hotel de Andorra consideran que el tiempo establecido por la empresa para hacer el trabajo y el realmente necesario para ello coinciden, mientras que en el hotel de Gran Canaria ese porcentaje cae a un 10,8%.

En relación a otra cuestión fundamental como es si se siente escuchada y valorada por sus superiores, la situación es diferente en ambos países, pues las que trabajan en el hotel de Andorra afirman que sí el 100% de ellas, mientras que el porcentaje es solo de un 56,8% en el hotel de Gran Canaria. Otro aspecto de interés es el referido al cumplimiento por parte de la empresa de las actividades acordadas en base al puesto de trabajo que por lo general consiste solo en la limpieza de las habitaciones, el 100% de las trabajadoras del hotel de Andorra afirman que la empresa lo cumple, mientras que en el hotel de Gran Canaria el porcentaje es considerablemente inferior, un 44,4%.

El sufrir acoso/discriminación en el puesto de trabajo es muy perjudicial para la víctima afectando tanto a su vida laboral como personal. A este respecto las trabajadoras del hotel de Andorra afirman que lo han sufrido un 5,4% de ellas, frente a un 18,9% en el hotel de Gran Canaria. En cuanto al tipo de acoso/discriminación que sufren, en el hotel de Andorra afirman que solo han padecido discriminación por el lugar de origen y que ha procedido de compañeros/as. En cambio, en el hotel de Gran Canaria señalan que han sufrido acoso psicológico, principalmente, aunque también discriminaciones por lugar de origen y por inexperiencia laboral, y abuso de poder, siendo los responsables, fundamentalmente, los jefes/as, seguidos de los compañeros/as.

Como ya se ha comentado, las camareras de piso se sitúan en la jerarquía de la organización en el nivel más bajo, lo que puede producir que sean menospreciadas por otros departamentos de la empresa debido a que son personal de limpieza. A este respecto, un 45,9% de las trabajadoras del hotel de Andorra afirman sufrirlo, pero en el de Gran Canaria el porcentaje se eleva a un 81,1%; en ambos casos, señalan al mismo departamento, el de recepción.

Las respuestas obtenidas de las encuestas realizadas señalan que las condiciones laborales que tienen que soportar las camareras de piso no son nada favorables, ya sea en el hotel de Andorra o en el hotel de Gran Canaria. No obstante, parece que la situación para las primeras es más favorable por varios motivos como, por ejemplo, el hecho de trabajar dos camareras juntas por habitación hace que el tiempo real para hacer el trabajo esté más acorde con el establecido por la empresa, pudiéndose repartir el volumen de trabajo, al mismo tiempo que están más protegidas cuando entran en una habitación, además sufren menos nivel de

acoso/discriminación, y tienen el sentimiento de ser valoradas y escuchadas por sus superiores.

Teniendo en cuenta todo lo expuesto, sería deseable que en un futuro próximo todas, o por lo menos, la mayoría de las demandas formuladas por las camareras de piso a través de su Asociación, les fueran concedidas, y también sería muy beneficioso, tanto para este colectivo como para la propia imagen corporativa del establecimiento, que cada empresa de alojamiento turístico crease sus propias medidas para satisfacer a estas trabajadoras, las cuales deben de ser aprobadas previamente por la Asociación de Las Kellys.

Referencias

Ariza-Montes, A., Arjona-Fuentes, J. M., Law, R., y Han, H. (2017). Incidence of workplace bullying among hospitality employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(49), 1116-1132.

Asociación Las Kellys. (2018a, 10 de mayo). *Hotel Explotación: Las kellys el documental de Georgina Cisquilla*. Recuperado el 12 de mayo de 2022, de: <https://laskellys.wordpress.com/2018/05/10/hotel-explotacion-las-kellys-el-documental-de-georgina-cisquilla/>

Asociación Las Kellys. (2018b, 10 de mayo). *Un documental que necesita tu ayuda*. Recuperado el 12 de mayo de 2022, de: <https://laskellys.wordpress.com/2018/05/10/hotel-explotacion-las-kellys-el-documental-de-georgina-cisquilla/>

- Asociación Las Kellys. (2018c, 6 de mayo). *8M Crónica de la Huelga Feminista de las Kellys Benidorm*. Recuperado el 12 de mayo de 2022, de: <https://laskellys.wordpress.com/2018/05/06/8m-cronica-de-la-huelga-feminista-de-las-kellys-benidorm/>
- Asociación Las Kellys. (2022, 12 de octubre). *Presentación de la Asociación, puntos destacados*. Recuperado el 12 de mayo de 2022, de: <https://laskellys.wordpress.com/2016/10/12/presentacion-de-la-asociacion/>
- Asociación Las Kellys. (n. d. a). *¿Quiénes somos?* Recuperado el 12 de mayo de 2022, de: <https://laskellys.wordpress.com/quienes-somos/>
- Asociación Las Kellys. (n. d. b). *Manifiesto*. Recuperado el 12 de mayo de 2022, de: <https://laskellys.wordpress.com/manifiesto/>
- Canalís, X. (2016, 12 de octubre). *Las Kellys, el nuevo factor disruptivo de la hotelería española*. Hosteltur. Recuperado el 2 de junio de 2022, de: https://www.hosteltur.com/118441_kellys-nuevo-factor-disruptivo-hoteleria-espanola.html
- Civilidag, A. (2014). Hotel employees' mobbing, burnout, job satisfaction and perceived organizational support: a research on hospitality in Turkey. *European Scientific Journal*, 10(35), 1-22.
- Colectivo Ronda. (2020, 30 de julio). *El TSJC otorga reconocimiento a las enfermedades profesionales de las camareras de hotel*. Recuperado el 2 de junio de 2022, de: <https://www.cronda.coop/es/Actualidad/Noticias/El-TSJC-otroga-reconocimiento-a-las-enfermedades-profesionales-de-las-camareras-de-hotel>
- Hosteltur. (2020, 27 de agosto). *La carga laboral de las camareras de pisos aumenta un 20% por la COVID*. Recuperado el 3 de junio de 2022, de: https://www.hosteltur.com/138864_la-carga-laboral-de-las-camareras-de-pisos-aumenta-un-20-por-el-covid.html
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Boletín Oficial del Estado, núm. 71, de 23 de marzo de 2007. España.
- Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. Boletín Oficial del Estado, núm. 152, de 23 de junio de 2010. España.
- López-González, J. L., y Medina-Vicent, M. (2020). Las Kellys y el turismo: de la invisibilidad del cuidado a la visibilidad política. *Digithum*, (25), 1-13.
- Martínez Gayo, G. (2020). *Precariedad laboral y social en la industria turística española: el caso de las camareras de piso*. Tesis doctoral. Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Monforte Jaén, M. (2017, 22 de noviembre). *La discriminación de género en un hotel de Tenerife: ellos 640 euros y ellas 139*. Público. Recuperado el 5 de junio de 2022: <https://www.publico.es/sociedad/discriminacion-genero-hotel-tenerife-640-euros-139.html>
- Moreno Alarcón, D., 7 Cañada Mullor, E. (2018). *Dimensiones de género en el trabajo turístico*. Serie Informes en Contraste, (4), Alba Sud Editorial.

Naciones Unidas. (2020). *Informe de políticas: La COVID-19 y la transformación del turismo*. Recuperado el 12 de julio de 2022, de: https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/2020/10/polic_y_brief_covid-19_and_transforming_tourism_spanish.pdf

Olías, L. (2020, 19 de mayo). *El Supremo reconoce por primera vez el túnel carpiano como enfermedad profesional a una camarera de piso*. elDiario.es. Recuperado el 14 de mayo de 2022, de: https://www.eldiario.es/economia/supremo-reconoce_1_5962883.html#:~:text=El%20Tribunal%20Supremo%20ha%20reconocido,a%20una%20camarera%20de%20piso

Organización Mundial del Turismo. (2021). *COVID-19 y turismo. 2020: análisis del año*. Recuperado el 12 de julio de 2022, de: https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2021-01/2020_analisis_anual_0.pdf

Real Decreto 1299/2006, de 10 de noviembre, por el que se aprueba el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y se establecen criterios para su notificación y registro. Boletín Oficial del Estado, núm. 302, de 19 de diciembre de 2006. España.

Real Decreto-ley 32/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma laboral, la garantía de la estabilidad en el empleo y la transformación del mercado de trabajo. Boletín Oficial del Estado, núm. 313, de 30 de diciembre de 2021. España.

Requena Aguilar, A. (2019, 25 de julio). *Una sentencia pionera reconoce que el trabajo de las camareras de piso conlleva una peligrosidad que debe ser atendida*. elDiario.es. Recuperado el 14 de mayo de 2022, de: https://www.eldiario.es/economia/sentencia_1_1425816.html

Resolución de 6 de mayo de 2015, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el V Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería. Boletín Oficial del Estado, núm. 121, de 21 de mayo de 2015. España.

Resolución de 9 de marzo de 2022, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Acuerdo por el que se prorroga durante el año 2022 la ultraactividad del V Acuerdo laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería. Boletín Oficial del Estado, núm. 69, de 22 de marzo de 2022. España.

Verona Martel, M. C. (coord.), Déniz Mayor, J. J., Santana Mateo, R., y Artilles Navarro, A. (2016). *El mobbing no puede ser un crimen perfecto*. CreateSpace Independent Publishing Platform.



Trascender, Contabilidad y Gestión. Vol. 8, Núm. 24 (septiembre – diciembre del 2023).
 Universidad de Sonora. Departamento de Contabilidad. México.
 ISSN: 2448-6388. Reserva de Derechos 04-2015-04172070800-203.



Programa de intervención para mejorar el entorno organizacional de una empresa con base en la NOM-035-STPS-2018

Intervention program to improve the organizational environment of a company based on NOM-035-STPS-2018

Elizabeth Duarte Beltrán ¹

Recibido: 23 de mayo de 2023.

Aceptado: 28 de septiembre de 2023.

DOI: <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i24.224>

JEL: J28. Seguridad; Accidentes; Salud industrial; Satisfacción en el trabajo; Política pública relacionada.

Resumen

Para diseñar un programa de intervención que mejore el entorno organizacional de una empresa como lo demanda la NOM-035-STP-2018 es necesario comprender que programa es el documento que permite promover y realizar acciones para dar cumplimiento a las normas técnicas que se aplican en un centro de trabajo. En este estudio se utilizaron dos constructos: la *Guía de referencia III* de la NOM-035-STPS-2018 y el cuestionario *Compromiso Organizacional y Motivación Laboral* de los autores

López e Ibarra para conocer más detalles del problema en una cadena de tiendas y determinar las acciones que se llevarían a cabo mediante un *Programa de intervención* que se puso en marcha por un período de 6 meses con 56 empleados. Como resultados se identificó que la categoría cinco *Entorno organizacional* y los dominios *Reconocimiento al desempeño e Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad* deben abordarse de manera inmediata, por lo que se propuso cambiar el

¹ Elizabeth Duarte Beltrán. Doctora en Ciencias de la Educación. Profesora investigadora de la Universidad Tecnológica de la Mixteca adscrita al Instituto de Ingeniería Industrial y Automotriz. Huajuapán de León, Oaxaca. Correo: ebeltran@mixteco.utm.mx. ORCID: [HTTPS://orcid.org/000-0003-0365-749x](https://orcid.org/000-0003-0365-749x).

modelo de trabajo implementando capacitaciones y estrategias para mejorar la motivación y comunicación del personal notando cambios disruptivos ya que; el *reconocimiento al desempeño* de un 36% se redujo hasta un 2% e *insuficiente sentido de pertenencia* de un 70% a un 7% impactando en otros dominios de manera positiva como *Relaciones de trabajo* que se minimizó la insatisfacción del 43% al 14%, encontrando que las herramientas de capacitación *empowerment* y *coaching* ayudaron a los trabajadores a tener más confianza en las actividades que se les asignaron, elevando su nivel de pertenencia y retención. Se considera de excelente nivel y validez el uso de estas dos herramientas, ya que ayudaron a determinar acciones de manera muy acertada y efectiva para promover un entorno organizacional favorable.

Palabras clave: Programa de intervención, Falta de pertenencia, Entorno organizacional.

Abstract

To design an intervention program that improves the organizational environment of a company as required by NOM-035-STP-2018, it is necessary to understand that the program is the document that allows promoting and carrying out actions to comply with the technical standards that are established in a workplace. Two constructs were used in this study: the Reference Guide III of the NOM-035-STPS-2018 and the Organizational Commitment and Work Motivation questionnaire by the authors López and Ibarra to learn more details of the problem in a chain of stores and determine the actions that would be carried out through an Intervention Program that was launched for a period of 6 months with 56 employees. As results, it was identified that

category five Organizational environment and the domains Performance recognition and Insufficient sense of belonging and instability must be addressed immediately, so it was proposed to change the work model by implementing training and strategies to improve the motivation and communication of the employee. staff noticing disruptive changes since; performance recognition was reduced from 36% to 2% and insufficient sense of belonging from 70% to 7%, impacting other domains in a positive way such as Work Relations, which minimized dissatisfaction from 43% to 14%, discovering that the empowerment and coaching training tools helped workers to have more confidence in the activities assigned to them, raising their level of belonging and retention. The use of these two tools is considered to be of excellent level and validity, since they helped determine actions in a very accurate and effective way to promote a favorable organizational environment.

Keywords: Intervention program, Lack of belonging, Organizational environment.

Introducción

La revista Forbes Global 2000 (2022) publicó un estudio donde se observó que 4 de cada 10 personas que tienen un empleo en México han pensado en renunciar por la falta de un ambiente laboral que fomente el respeto, por la carencia de estímulos e incentivos, por el maltrato y prepotencia de supervisores y jefes hacia los asociados, así como por la sobrecarga de actividades que no están implícitas en su contrato laboral. Dentro de este informe en el que se consultaron a 1303 mexicanos de todo el territorio nacional y 158 empresas los trabajadores encuestados expusieron que los factores

que los motivarían a continuar en su puesto de trabajo son los cursos y las capacitaciones 49%, buen clima laboral 48%, incremento de sueldo 46%, bonos e incentivos 38%, planes de carrera 36% y seguro médico 31% entre otros.

Barrios, 2018 (pp. 214-232) fundamenta al respecto que la solución al desarrollo humano dentro de la empresa es que está otorgue beneficios y ambientes organizacionales saludables y profesionales. Esto se logra minimizando conflictos y generando empatía y cohesión en los diferentes grupos de trabajo de la empresa.

Pedraza, 2018 (pp. 9-24) destaca el concepto de clima laboral que influye directamente en el comportamiento y crecimiento de los trabajadores, ya que los motiva o desalienta para permanecer o abandonar a la empresa. Los factores que se perciben como necesarios en un ambiente laboral son flexibilidad de horarios; salarios por encima de la ley, una buena relación con los superiores, trabajo en equipo, respeto y apoyo mutuo entre compañeros, equilibrio entre la vida personal y laboral y reconocimiento por parte de la empresa hacia el trabajador. El clima organizacional hace referencia a la comunicación implícita que se suscita de manera natural entre jefe y empleado y puede resultar efectiva o inoperante influyendo en su rendimiento profesional entre otros factores (Iglesias-Torres, 2018, pp. 45-67).

La falta de pertenencia en los centros de trabajo se ha asociado a la ansiedad, alta rotación de personal, baja productividad, desarrollo de estrés laboral y falta de autoestima. Por este motivo la integración social en el entorno laboral de trabajo debe ser reconocida y experimentada por todos los colegas (Mohamed-Newton et al, 2014, pp. 124-130).

Para estimular el sentido de pertenencia se han sugerido varios elementos entre los trabajadores, entre ellos

figuran horarios de trabajo adecuados, buena comunicación, trabajo en equipos de colaboración, autonomía en la disposición de sus actividades y la capacidad de tomar decisiones sobre su práctica laboral (Varela-Marín et al, 2021, pp. 87-105).

La comprensión de los factores de riesgo psicosocial que afectan el sentido de pertenencia al trabajo, la satisfacción y la motivación de los empleados podría ayudar a definir los elementos que influyen para aplicar estrategias específicas para la mejora continua y la retención de los miembros profesionales (Akyurt, 2021, pp. 1-10).

La satisfacción en el trabajo se considera como el estado emocional del trabajador y la percepción que tiene del mismo; sin embargo, también es una influencia positiva para mejorar la calidad de vida y cultivar un entorno laboral adecuado en las organizaciones. Los entornos profesionales actuales obligan a los empresarios a enfrentarse constantemente a situaciones nuevas y desconocidas para retener al talento humano, ya que la falta de satisfacción laboral afecta de forma directa e indirecta a la satisfacción organizacional (Xiaoming, 2015, pp. 621-644).

La insatisfacción laboral está relacionada con la interacción con los compañeros de trabajo, el salario, la falta de promoción, enfermedades crónicas, estrés laboral y agotamiento (Yu, 2018, pp.8-24). Según (Weisberg, 1994, pp. 4-14) puede definirse como la intención del empleado de abandonar su trabajo actual para encontrar otro que le interese en un futuro próximo. Para (Pedraza, 2020, pp.9-24) en el mundo laboral los empleados se relacionan con sus compañeros y jefes, generando experiencias positivas o negativas, mismas que tienen un gran impacto en el clima laboral de la organización.

Como indicador importante del sentimiento de pertenencia a la empresa, la satisfacción laboral está recibiendo cada vez más atención ya que, una menor satisfacción laboral puede debilitar el sentimiento de pertenencia y el entusiasmo de los empleados y aumenta su disposición de abandonar a la empresa. Actualmente en las organizaciones se busca mejorar los criterios empresariales que permitan cuidar a los empleados con diversos apoyos que retengan al talento humano, considerándolo como un elemento clave el enfoque de dar y recibir (Segredo, 2013, pp.385-393).

Para incentivar el sentido de pertenencia de los trabajadores, las empresas deben reconocer que el trabajo humano ha tenido cambios organizacionales y sociales en las últimas décadas y que las desigualdades y las prácticas discriminatorias tienen que erradicarse y corregirse otorgando un trato respetuoso, salarios suficientes, horarios flexibles, certeza laboral, posibilidades de desarrollo personal, trato igualitario, respeto entre compañeros y bienestar en las condiciones materiales que interactúen con el desempeño (STPS, 2020).

Un mayor nivel de compromiso laboral por ambas partes, hace que las personas sean más productivas, vigorosas, dedicadas y entusiastas, cuando se trata de desempeñar sus funciones y responsabilidades, así mismo el proteger y garantizar el desarrollo de todas las personas trabajadoras eleva su motivación y satisfacción, dos factores estrechamente ligados al sentido de pertenencia laboral (León et al., 2014, pp. 372-302).

La motivación es otro elemento que influye en los empleados para que se sientan satisfechos y colaboren en el desarrollo de un ambiente organizacional favorable. Para (Tukcman 2011, pp.389) motivar es impulsar a las personas a que actúen por su propia

voluntad y con gran entusiasmo. Los *factores de motivación* latentes en una organización son horarios flexibles, trabajo remoto, autonomía en el puesto de trabajo, reconocimiento, seguridad laboral y escalar de nivel. Los *factores de higiene* como sueldo, ambiente físico, relaciones personales, estatus y ambiente de trabajo también son considerados de gran importancia. Si estos se deterioran afectan directamente las actitudes laborales causando insatisfacción (Domínguez, 2021, pp. 263-274).

Es necesario indagar en la motivación laboral, ya que diferentes aspectos pueden influir en el bienestar del trabajador como puede ser la insatisfacción y desmotivación que ocasionan un bajo nivel de sentido de pertenencia.

La motivación laboral es una variable del sentido de pertenencia y se refiere a las fuerzas externas que subyacen en los comportamientos relacionados con el trabajo, predice resultados organizativos similares a la identificación organizativa, la satisfacción laboral y el compromiso, es decir, la motivación es un mecanismo que incita un comportamiento o que cambia uno ya existente (López-Ibarra et al., 2019, pp. 349-376).

Contrario a la falta de pertenencia se cita el concepto de *engagement*, por describir este el estado ideal al que se desea llegar con los trabajadores y se define como un estado psicológico positivo que influye en la conducta de las personas para dar su mejor esfuerzo, dedicación y entusiasmo esperando alcanzar el éxito en su trabajo (Salanova et al., 2004, pp. 349-376).

El *engagement* permite la movilización de recursos humanos ya que los individuos con un alto compromiso laboral se encuentran motivados intrínsecamente siendo capaces de esforzarse por alcanzar los resultados. Los empleados *engage* cumplen con sus metas de trabajo y

creen en sí mismos lo que dará lugar a un clima laboral de alto rendimiento (Bakker-Demerouti et al., 2013, pp. 389–411).

El objetivo de la NOM-035-STPS-2018 es establecer los elementos para promover un entorno organizacional favorable con un programa de intervención y prevención, así como la promoción de una campaña que promueva la salud mental e incentive a los trabajadores a denunciar la violencia laboral desde todos los niveles.

Para diseñar un programa de intervención como lo demanda la NOM-035-STPS-2018 es necesario comprender que el programa es un documento que promueve y realiza una revisión exhaustiva sobre el cumplimiento de las diversas disposiciones en la materia que son aplicables al centro de trabajo, con las medidas preventivas y correctivas por ejecutarse (STPS, 2018). El programa tiene como objetivo reducir enfermedades de trabajo y revisar cada dos años su efectividad a través de una herramienta de mejora continua.

Materiales y Método

Para analizar los Factores de Riesgo Psicosocial (FRP) en el trabajo se deben evaluar los factores que detonan trastornos de ansiedad en los asociados como las condiciones físicas del inmueble; el mobiliario, equipos y maquinaria deteriorada y la baja calidad de los servicios que proporciona el empleador. Se revisan las funciones para las que fue contratado como el tiempo de jornada; la relación que tiene con sus superiores, el ambiente de trabajo con sus compañeros, rotación de turnos, carga laboral y posibilidades para que

considerase un período de recuperación o descanso. Esta norma propicia que las empresas ofrezcan algo más que sólo dinero a sus empleados; como la convivencia con la familia y la denuncia de malos tratos, hostigamiento y violencia laboral.

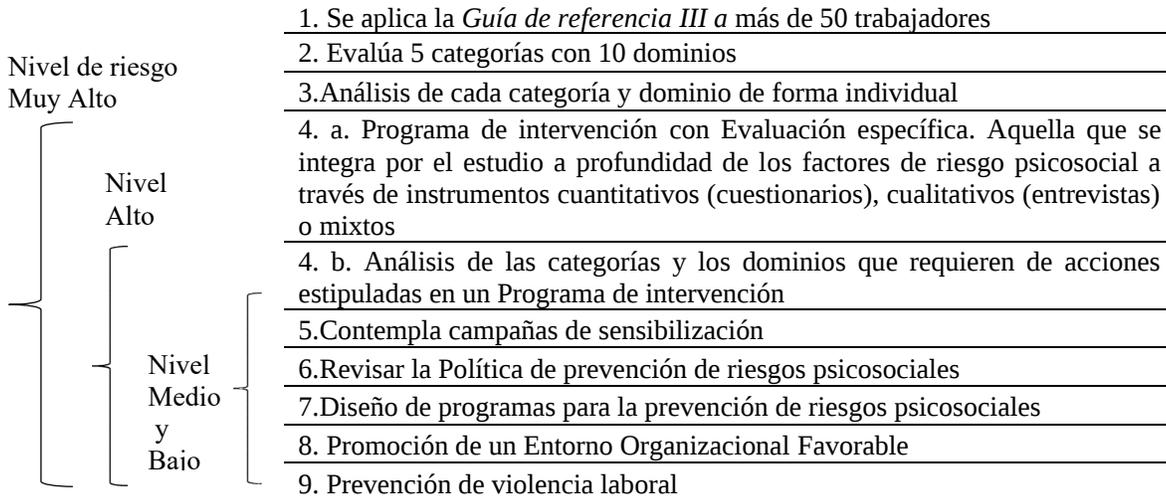
La NOM-035-STPS-2018 cuenta con un constructo especial para detectar a los trabajadores que han sufrido acontecimientos traumáticos severos (ATS) estos se describen como aquellas situaciones de alto riesgo que, por su naturaleza, la integridad del trabajador corre peligro. Por ejemplo, explosiones, incendios, asaltos, accidentes automovilísticos, exposición a lesiones con maquinarias o equipos, todas estas situaciones afectan la salud y el rendimiento de los empleados. (STPS, 2018).

La NOM-035-STPS-2018 divide los FRP según la *Guía de referencia III* en 5 categorías 1) *Ambiente de trabajo*, 2) *Factores propios de la actividad* 3) *Organización del tiempo de trabajo* 4) *Liderazgo y relaciones* y 5) *Entorno organizacional* con 10 dominios que tienen el propósito de identificar las consecuencias y alteraciones a la salud ocasionados por los mismos, estos son: 1) *Condiciones de ambiente de trabajo*, 2) *Carga de trabajo*, 3) *Falta de control en el trabajo*, 4) *Jornada de trabajo*, 5) *Interferencia en la relación trabajo-familia*, 6) *Liderazgo*, 7) *Relaciones en el trabajo*, 8) *Violencia*, 9) *Reconocimiento del desempeño* y 10) *Insuficiente sentido de pertenencia*.

En la figura 1, se presentan los procedimientos para implementar las acciones correspondientes con base en la NOM-035-STPS-2018 según el nivel de riesgo.

Figura 1

Procedimiento para aplicar acciones según el nivel de riesgo determinado



Fuente: Elaboración propia.

El estudio de caso que se presenta para implementar la NOM-035-STPS-2018 en un centro de trabajo es de tipo cuantitativo por la aplicación de cuestionarios, se recurrió a un diseño no experimental que se aplicó de manera transversal (Hernández-Fernández et al., 2020, pp.118-336) para la obtención de la información se utilizaron técnicas de observación directa, entrevistas a los directivos y trabajadores y la aplicación de cuestionarios estructurados.

La presente investigación utilizó dos métodos que se describen a continuación:

- I. Se aplicó la *Guía de referencia I* y *Guía de referencia III* que proporciona la NOM-035-STPS-2018.

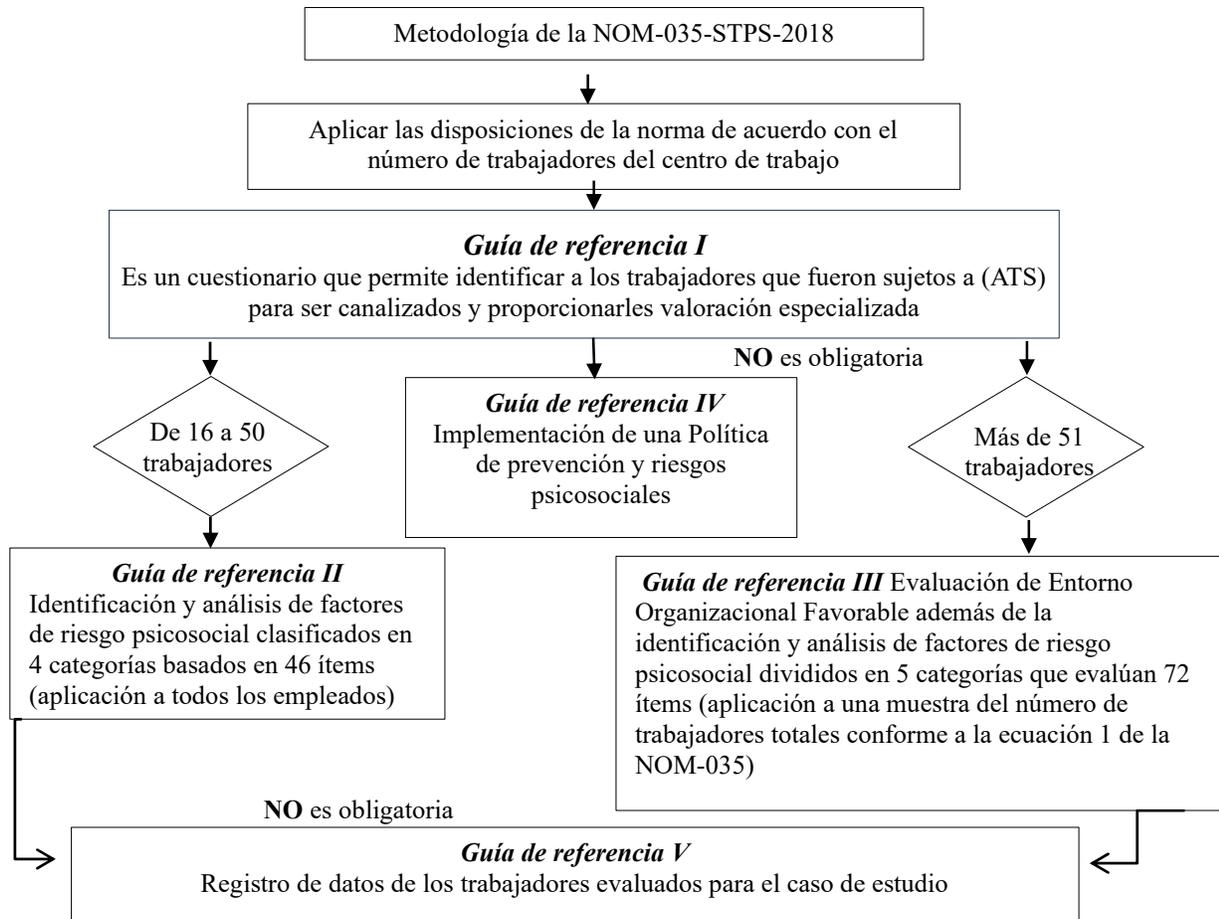
- II. Se adaptó el constructo de López e Ibarra *Motivación laboral y compromiso organizacional* como Evaluación específica para profundizar en la categoría *Entorno organizacional* y el dominio *Insuficiente sentido de pertenencia*.

I. Metodología de la NOM-035-STPS-2018

La figura 2 expone el esquema sintetizado de la norma destacando que rige en todo el territorio nacional y es de cumplimiento *obligatorio*.

Figura 2

Esquema sintetizado de la NOM-035-STPS-2018



Fuente: Elaboración propia.

La presente investigación aplicó únicamente las *Guías de referencia I y III* ya que la empresa cuenta con más de 51 trabajadores. Las *Guías de referencia IV y V* no son obligatorias.

La cadena de tiendas de autoservicio objeto de este estudio es mexicana cuenta con 1500 establecimientos en 21 estados de la república. En Huajuapán de León, Oaxaca; tiene tres tiendas con un total de 56 empleados.

Muestra: Se aplicó la *Guía de Referencia III* y la muestra seleccionada se determinó conforme a los resultados de la aplicación de la ecuación (1) que proporciona la norma, a una población trabajadora con características y cultura semejantes correspondiendo a 32 mujeres y 24 hombres con edades entre 28 y 48 años de edad.

El tamaño de la muestra se determinó conforme a la ecuación (1).

$$n = \frac{0.9604N}{0.0025(N - 1) + 0.9604}$$

N es el número total de trabajadores del centro de trabajo.

n es el número de trabajadores a los que se les deberán aplicar los cuestionarios.

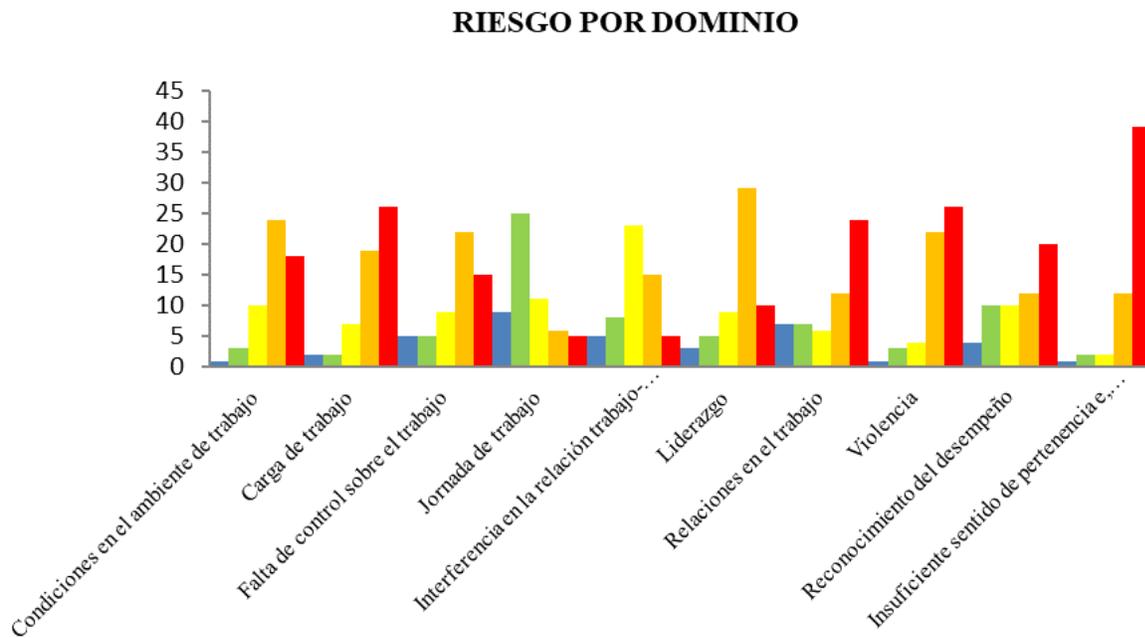
0.9604 y 0.0025 permanecen constantes

Se aplicó la *Guía de referencia I* a los trabajadores de la empresa con el objetivo de identificar a los que hayan sufrido un ATS. En los resultados se observó que ninguno de los asociados requiere de canalización psicológica.

Los resultados de la *Guía de referencia III* se exponen en la gráfica 3. Se observa que los dominios que se encuentran en rojo deben abordarse de manera inmediata para aplicar acciones que minimicen los FRP.

Figura 3

Gráfica de resultados que expone los 10 dominios que analiza la NOM-035



Fuente: Elaboración propia.

La Figura 3 expone que los dominios que influyen negativamente en las posibilidades de crecimiento y desarrollo de los empleados son *Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad* con un 70%, *Cargas de trabajo* 46%, *Violencia* 46% y *Relaciones en el trabajo* 43%, *Reconocimiento del desempeño* 36% seguidas con menos porcentaje *Condiciones en el ambiente de trabajo* 32%, *Falta de control en el trabajo* 27%, *Liderazgo* 18%, *Interferencia trabajo familia* 9% y *Jornadas de trabajo* 9%.

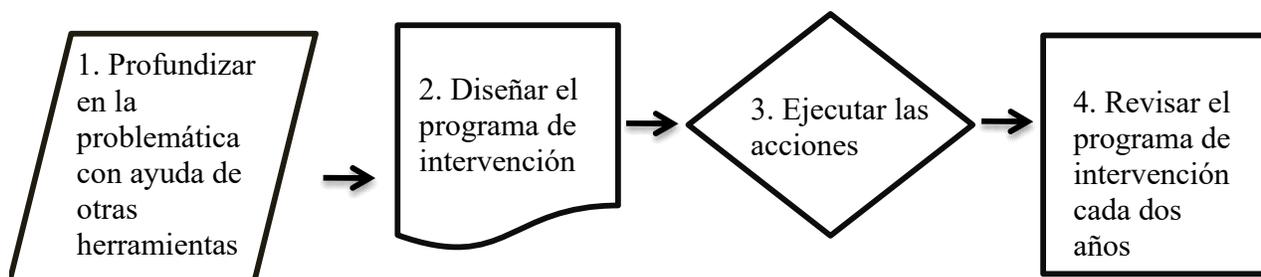
En la presente investigación se hace la propuesta para diseñar el programa de intervención para la categoría

Entorno Organizacional que incluye el dominio *Reconocimiento del desempeño e Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad* ya que resultó el de mayor riesgo con el 70% de los trabajadores insatisfechos y con deseos de cambiar de empleo, este sentimiento en el futuro los orillará a abandonar la organización ya que está no cumple con sus expectativas.

El esquema de la figura 4 representa las cuatro etapas que se consideraron para diseñar el programa de intervención para que este fuera adecuado a las necesidades de los trabajadores y de la empresa objeto de estudio.

Figura 4

Esquema del programa de intervención con base en la NOM-035-STPS-2018



Fuente: Elaboración propia.

La NOM-035-STPS demanda que los resultados (figura 3) se publiquen en lugares del trabajo con mayor concurrencia como el comedor; áreas de descanso, vestidores, entradas y salidas principales de la empresa para conocimiento de los empleados.

Para profundizar en esta problemática denominada *Reconocimiento del desempeño e Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad* la norma recomienda intervenir con otro instrumento para reconocer todos los

conflictos que se derivan de esta categoría. El cumplimiento a esta petición se llevó a cabo con el constructo de López e Ibarra (2019) denominado “Motivación laboral y compromiso organizacional”.

Se eligió este instrumento por que cuenta con dos dimensiones que permiten conocer el compromiso organizacional y el nivel de motivación del sujeto de estudio. La primera se divide en tres premisas que evalúa *el compromiso afectivo del asociado con la*

organización, su nivel de satisfacción, las expectativas que espera el trabajador de la empresa y pondera lo orgulloso que se siente de pertenecer a su centro de trabajo (Meyer-Allen et al., 2016, pp. 125-187).

La segunda agrupación se refiere a *al compromiso de continuidad* en esta etapa el trabajador reflexiona con frecuencia sobre los aspectos financieros que la empresa le otorga, el equilibrio emocional que le brinda la organización y valora las posibilidades que tiene para encontrar otro empleo si decidiera renunciar, concluyendo en la importancia del tiempo que ha acumulado para mantener tener una antigüedad, así como el esfuerzo que ha invertido para mantener su puesto de trabajo y lo que implicaría perderlo todo. Además, analiza las pocas oportunidades laborales, lo que aumenta su confianza a la organización (García-Durán et al., 2016, pp. 10-120).

La tercera variable describe el *compromiso normativo* evalúa el involucramiento del individuo hacia la empresa en el sentido moral, de gratitud y de

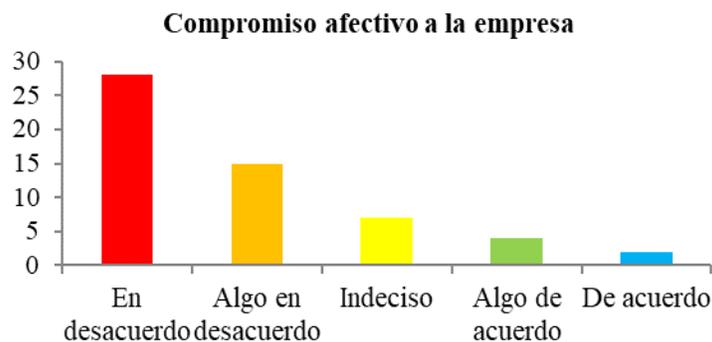
crecimiento laboral. Una persona comprometida es mucho más productiva y desarrolla el sentimiento de permanecer en la empresa sólo por haberle dado una oportunidad (García-Durán et al., 2016, pp. 10-120).

Con relación a la segunda dimensión que es la *motivación extrínseca*, (Pacheco, 2017, pp. 4-19) explica que es el ofrecimiento de recompensas o la amenaza de castigo, deduciendo que en el trabajo los líderes deben enfocarse a crear climas laborales con mayor autonomía para los empleados en lugar de imponer el control con sus consecuencias.

El instrumento diseñado por los autores López e Ibarra se aplicó a los 56 empleados que son parte de la muestra de la presente investigación obteniendo los resultados que se muestran en la figura 5. La escala de medición empleada es Likert, y esta comprende del uno al cinco donde: 1) *En desacuerdo*, 2) *Algo en desacuerdo*, 3) *Indeciso*, 4) *Algo de acuerdo* y 5) *De acuerdo*. El intervalo de confianza con el cual se obtuvo el alfa de Cronbach con una fiabilidad del 95%.

Figura 5

Estudio de la variable 1



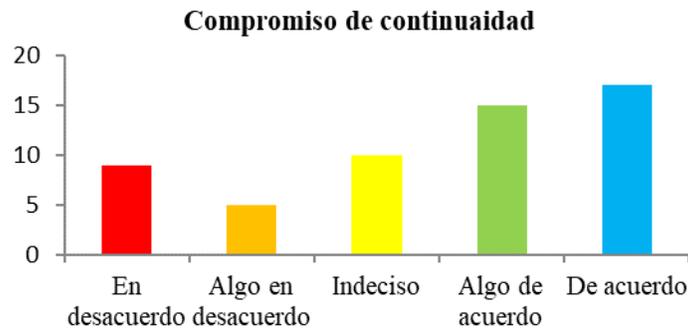
Fuente: Elaboración propia.

En la variable *Compromiso afectivo a la empresa* el 50% de los encuestados está *En desacuerdo*, el 27% *Algo en desacuerdo*, el 13% *Indeciso*, el 7% *Algo de acuerdo* y el 3% *De acuerdo*. El análisis demuestra que el personal esta emocionalmente desligado al

compromiso afectivo de la organización por lo que se encuentran en riesgo de renunciar por no tener vínculos que lo integren a esta dependencia si la empresa quiere retener a sus empleados tiene que ofrecer algo más que dinero.

Figura 6

Estudio de la variable 2



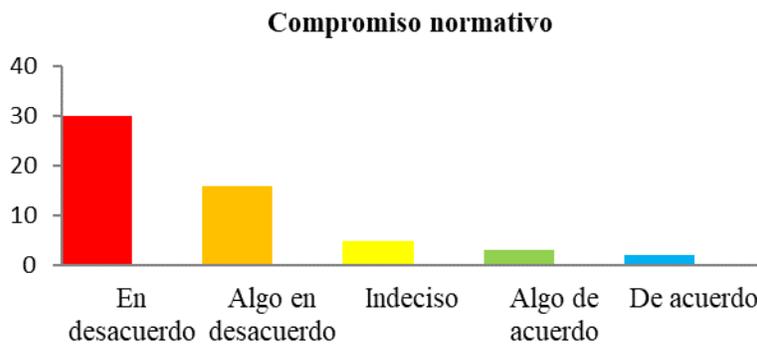
Fuente: Elaboración propia.

En la figura 6 se exponen los resultados sobre la decisión del trabajador para seguir en la empresa *Compromiso de continuidad* los trabajadores se encuentran *En desacuerdo* el 16%, *Algo en desacuerdo*

9%, *Indeciso* 18%, *Algo de acuerdo* 27% y *De acuerdo* el 30% sólo el 30% de los empleados está de acuerdo con su permanencia en la organización y reconocen tener pocas oportunidades de encontrar otros empleos.

Figura 7

Estudio de la variable 3



Fuente: Elaboración propia.

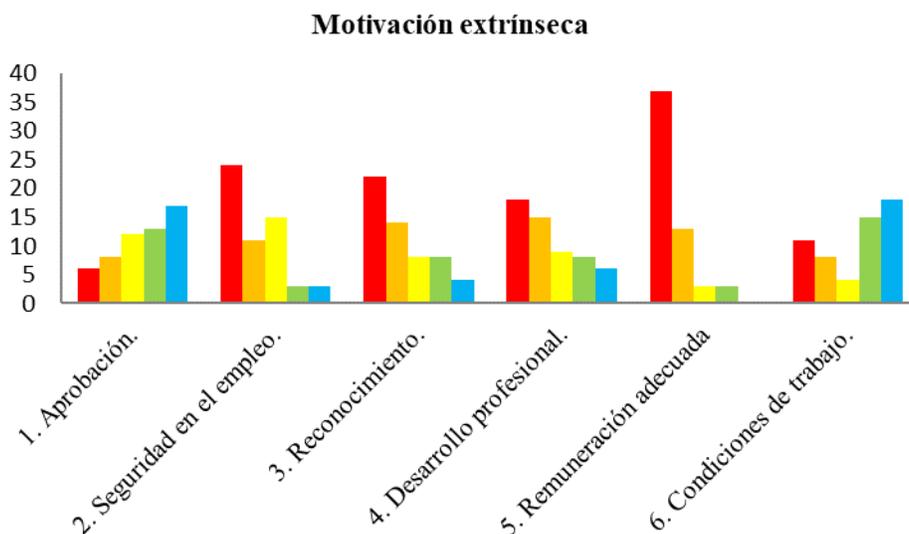
En la figura 7 se manifiesta la gratitud e involucramiento del individuo con la empresa *En desacuerdo el 56%, Algo en desacuerdo 28%, Indeciso 9%, Algo de acuerdo 5% y De acuerdo el 2%*. Los resultados exponen que la empresa no valora a los empleados y estos perciben pocas posibilidades de

desarrollo.

A continuación, se presentan los resultados de la dimensión dos (motivación extrínseca) de este cuestionario que evalúa 6 dimensiones como se expone en la figura 8.

Figura 8

Resultados de la dimensión 2



Fuente: Elaboración propia.

El estudio demuestra que el 66% de los trabajadores se encuentran insatisfechos por la falta de *Remuneración adecuada*, ya que la empresa no cumple con sus expectativas de salario, en *Seguridad en el empleo* el 42% de los individuos se sienten desmotivados, en el ítem *Reconocimiento a su esfuerzo* el 39% de los empleados desea recibir capacitación para elevar su mano de obra calificada y su desarrollo profesional dentro de la compañía, por lo que se deduce que la empresa objeto de estudio ha generado que los

individuos se conformen con un trabajo sin sentirse felices.

Diseño del programa de intervención basándose en la NOM-035-STPS-2018

El propósito de poner en marcha un programa de intervención dentro de la organización es para incentivar el *reconocimiento y el sentido de pertenencia* de los empleados. Estos dos dominios son muy valiosos e importantes, por lo que se deben mejorar para lograr un

clima organizacional cordial y productivo con asociados que tengan una mayor participación ya que; esto fomentará que con el tiempo se sientan satisfechos y felices.

FASE I. Se da cumplimiento a la NOM-035-STPS en

su numeral 5.4, 8.1 y 8.2 con un informe que contiene los datos que se exponen en la tabla 1, donde se demuestra que se adoptan medidas para prevenir los FRP y se atienden prácticas opuestas al entorno organizacional.

Tabla 1

Datos del centro de trabajo

Datos del centro de trabajo	
Nombre o denominación social:	LA MIXTECA S.A de C. V
Domicilio:	Huajuapán de León, Oaxaca
Actividad:	Venta de comestibles y productos de limpieza
Principales actividades realizadas en el centro de trabajo	Asegurar el resurtido de la mercancía en el piso de ventas y verificar la limpieza y precios en el anaquel. Promover las ventas y abastecer de mercancía los muebles exhibidos. Realizar las funciones administrativas, procesos y uso de aplicaciones de: auditoría, stock, merma, escaneo, agotados y más vendidos, con el fin de garantizar un adecuado control de la mercancía. Brindar servicio al cliente mediante un trato amable, registro y cobro exacto de sus compras. Apoyar en el resguardo de bienes inmuebles y clientes ante situaciones que así lo ameritan. Manejo y control de alarma.
Método utilizado	<i>Guía de referencia III</i> de la NOM-035-STPS-2018 y el constructo de López e Ibarra (2019)
Capacitación	Empoderamiento y coaching
Tiempo	20 horas
Organismo	CONARH Colegio Nacional de Recursos Humanos A.C.
Costo en dólares	\$1, 500.00 USD

Fuente: Elaboración propia.

Se diseñó un plan de capacitación con los temas expuestos en la tabla 2 para cubrir las necesidades de *Reconocimiento e Insuficiente sentido de pertenencia e*

inestabilidad. El curso tiene como objetivo incrementar el compromiso laboral y fortalecer la comunicación y relación entre compañeros y jefes.

Tabla 2

Propuesta del programa de intervención a través de la capacitación

RECONOCIMIENTO E INSUFICIENTE SENTIDO DE PERTENENCIA E INESTABILIDAD	
Fecha: 03 de Julio 2023	Turno: Matutino
No de participantes: 18 Folio:	
Temas EMPODERAMIENTO (EMPOWERMENT)	Objetivo Identificar a los empleados con la misión, visión y objetivos de la organización para elevar su sentido de pertenencia y de esta forma lograr que sean más productivos, proactivos, creativos y con iniciativa
1.1 ¿Qué es el empoderamiento?	Explicar el significado de <i>empoderamiento</i> , así como la responsabilidad y compromiso para tomar decisiones en el área de trabajo
1.2 Empoderamiento emocional	Propiciar en los colaboradores un nivel de lealtad a la compañía
1.3 Empoderamiento y autoridad	Descubrir que el <i>empowerment</i> implica el hecho de delegar poder y autoridad a los subordinados
1.4 Los retos del empoderamiento	Crear un ambiente organizacional favorable en el que los empleados de todos los niveles consideren que pueden interferir en los estándares de calidad y servicio de la compañía
1.5 Coaching	Distribuir adecuadamente las cargas de trabajo con base en las prioridades de la empresa respetando las jornadas laborales establecidas por la Ley Federal de Trabajo
1.6 ¿Qué se puede delegar? Planear para delegar	Otorgar en el contrato de manera clara y precisa la definición de responsabilidades que debe realizar cada trabajador
1.7 Estrategias del empoderamiento	Desarrollar empleados independientes con gran autoestima y confianza en sí mismos. Otorgar la capacidad de poder y creatividad para que ejecuten sus actividades. Aumentar la productividad, satisfacción, clima organizacional favorable y compromiso laboral. Evitar los efectos del estrés y las intenciones de abandonar el empleo
1.8 Empoderar para delegar -Planes de empoderamiento -Planes de delegación	Delegar funciones a los colaboradores con el propósito que desarrollen habilidades en diversas áreas, hasta convertirse en expertos
1.9 Seguimiento y retroalimentación	Promover la evaluación y el reconocimiento del desempeño de forma transparente y justa
Programa de prevención anual: Capacitación de 2 horas por semana	
Datos del responsable de la evaluación:	
Número cédula profesional:	

Fuente: Elaboración propia.

Al finalizar el curso los integrantes desarrollarán habilidades específicas de comunicación, supervisión, disciplina, reconocimiento, enseñanza, retroalimentación, delegación de trabajos y funciones, lo

que fortalecerá las relaciones entre jefe y subordinado, así como la productividad y motivación del personal en un entorno organizacional favorable.

Importancia de empowerment y coaching en los dominios de reconocimiento y sentido de pertenencia

Para (Cáliz-Martínez, et al., 2016, pp. 23-37) y (Noboa-Torres et al., 2020, pp.206-224). El *empowerment* es una estrategia de *reconocimiento y pertenencia* a la organización, se utiliza para reforzar las habilidades del personal, delegando el liderazgo, esto les permite aprender, crecer y contribuir al desarrollo de la organización. Este modelo de trabajo cambia la percepción del individuo por una actitud entusiasta y de determinación, ya que ellos mismos son capaces de realizar todas sus actividades de forma autónoma sin que su elección afecte a los objetivos de la empresa (Speklé-Van et al., 2017, pp.73-96).

Un trabajador *empowerment* es aquel que tiene el control sobre el propio trabajo y sus emociones, emana ideas nuevas y útiles, se encuentra motivado por probar nuevas formas para desarrollar sus actividades manteniendo una actitud y comportamiento creativo (Silva-Lavarda et al., 2020, pp.81-91). Para (Robbins, 2014, pp.28-40) *empowerment* es aquel en que el trabajador se siente con la libertad y facultad para influenciar de forma positiva en los estándares de calidad, servicio y eficiencia llegando a considerarse más que un subordinado un socio dentro la organización.

La herramienta *coaching* permite elevar con éxito el nivel de sentido de pertenencia, se encuentra dirigida a gerentes y directores con el propósito de humanizar las estrategias de dirección con los colaboradores en la supervisión de las actividades. (Podesta, 2019, pp. 904-921) expone que son técnicas de entrenamiento de un líder con el subordinado para desarrollar competencias laborales, hacia el logro de los objetivos empresariales

utilizando valores, normas y estrategias orientadas a mejorar las habilidades del personal.

El *coaching* se considera el arte del buen entrenamiento ya que mejora la eficacia de los individuos, esta herramienta potencializa la autoestima y capacidad de los colaboradores ya que; está basado en el aprendizaje mutuo, propiciando el crecimiento personal y profesional del mismo (Podesta-Vigo et al 2019, pp. 904-921). Para (Díaz, 2016, pp.110-130) es un método de acompañamiento para que el individuo desarrolle habilidades específicas con base a los retos y compromisos de la corporación.

Para (Bernal, 2021, pp. 12-22) el *coaching* es un adiestramiento para los altos mandos que les permite reconocer hábitos, valores, creencias, historias y juicios de tal forma que el *coachado* se somete a una introspección estableciendo reflexiones y actuaciones para desarrollarse como una persona más humana y empática (Carpes, 2017, pp. 36-51) expone que es una disciplina que permite al gerente a conocerse a sí mismo, tal como lo hace con sus emociones, sus talentos, sus limitaciones, su capacidad de escucha, sus habilidades de instrumentar planes y la búsqueda de acuerdos en conjunto para potencializar sus competencias gerenciales. La implementación del *coaching* en el capital humano dentro de las empresas eleva la calidad de vida laboral, el trato humano y el sentido de pertenencia, que se refleja en acciones, decisiones y comportamientos que propician una comunicación asertiva y de escucha.

FASE 2. En la tabla 3, se encuentran las acciones que se llevaron a cabo para incrementar el *reconocimiento y sentido de pertenencia* por medio de la herramienta *coaching*.

Tabla 3*Lista de acciones*

No.	Coaching	Reforzar
1	Comunicar claramente la misión y visión de la empresa	Semestralmente
2	Implementación de jerarquías horizontales. Cambio de líder	Mensualmente
3	Acciones de información y capacitación	Trimestralmente
4	Reuniones para exponer dudas o quejas	Semanalmente
5	Planes de promoción interna	Anualmente
6	Reconocimiento al desempeño	Mensualmente
8	Detectar capacitaciones	Semestralmente

Fuente: Elaboración propia.

FASE 3. Para estimular constantemente la motivación extrínseca del personal de la empresa y crear una atmosfera de cordialidad y empatía, se propuso llevar a cabo la lista de acciones que se presentan en la Tabla 4,

de esta manera se eleva el sentido de pertenencia por medio de recompensas que mantienen al trabajador con una gran estabilidad y fidelidad a la empresa.

Tabla 4*Motivación extrínseca*

No	Acción	Reforzar
1	Horarios flexibles y trabajo remoto	Una vez al mes
2	Regalo corporativo en su cumpleaños	Una vez al año
3	Actividades y trabajo en equipo	Una vez al mes
4	Escuchar las opiniones de los colaboradores	Semanalmente
5	Convivencias organizadas por la empresa	Semestralmente
6	Actividades deportivas o recreativas de inclusión	Mensualmente
7	Aumento de salario	Anualmente

Fuente: Elaboración propia.

La propuesta del programa de intervención se implementó en octubre del año 2022 en el centro de trabajo objeto de este estudio. Se capacitaron a 56 empleados y se agregaron otras acciones de reforzamiento como: cena de fin de año, rosca de reyes, día de la Candelaria y el 14 de febrero se organizó un intercambio. Cabe mencionar que; aunque es una medida higiénica y corresponde al patrón como prestación obligatoria se amplió el comedor de los trabajadores y colocaron electrodomésticos y una estufa.

Otra medida de reforzamiento importante es que la empresa decidió otorgar vales de despensa emitidos por la misma tienda a los empleados como premio a la puntualidad por un valor de \$15 dólares al mes, también patrocino los uniformes para que el personal se integrará a una liga de fútbol y los supervisores cumplieron con 6 horas de capacitación en liderazgo, mejorando las relaciones que ejercen a con sus subalternos.

Las políticas de la empresa se difunden por medio de

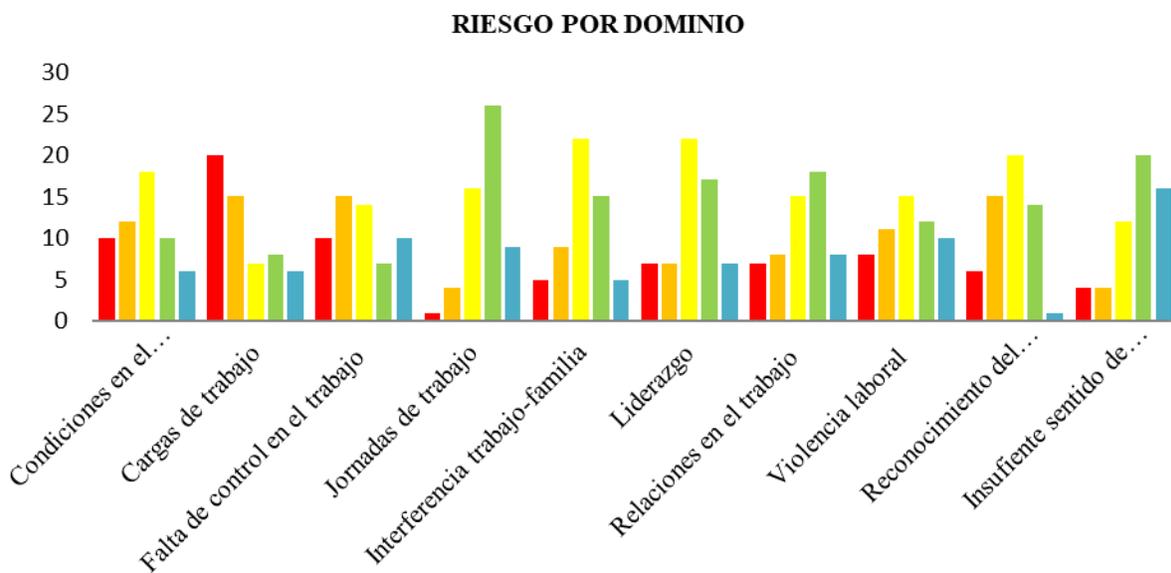
carteles que promueven el respeto, la igualdad e inclusión de todos los empleados a la organización, cabe mencionar que para dar cumplimiento a la norma en el numeral 5.7 se colocó un buzón para denunciar la violencia laboral.

Para verificar que las medidas adoptadas cumplieran con el propósito establecido de la investigación de

reducir los FRP se aplicó nuevamente la *Guía de referencia III* a seis meses de que se estableció el programa de intervención, para evaluar y comparar los resultados y determinar la efectividad de esta planeación. Los datos obtenidos se exponen en la figura 9.

Figura 9

Resultados de la Guía de referencia III después de su implementación



Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 9 se analiza que se ha mejorado el ambiente organizacional de forma radical en la empresa después de las acciones implementadas. Los dominios que mejoraron son *Insuficiente sentido de pertenencia* 7%, *Cargas de trabajo* 11%, *Violencia laboral* 18% *Relaciones en el trabajo* 14%, *Reconocimiento del desempeño* 2%, *Condiciones en el ambiente de trabajo*

11%, *Falta de control en el trabajo* 18%, *Liderazgo* 13%, con el mismo porcentaje *Interferencia trabajo familia* 9% y se incrementó *Jornadas de trabajo* 16%.

Resultados

Las acciones que se plantearon en el programa de intervención funcionaron para reducir el número de

trabajadores insatisfechos en 8 dominios de los 10 que estudia la NOM-035-STPS. En la tabla 5 se comparan

los resultados antes de la implementación del programa de intervención y después de su aplicación.

Tabla 5

Comparación de los resultados por dominio de la NOM-035-STPS

Dominio	Resultados del diagnóstico	Resultados a seis meses del programa
<i>Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad</i>	70%	7%
<i>Reconocimiento del desempeño</i>	36%	2%
<i>Cargas de trabajo</i>	46%	11%
<i>Violencia</i>	46%	18%
<i>Relaciones en el trabajo</i>	43%	14%
<i>Condiciones en el ambiente de trabajo</i>	32%	11%
<i>Falta de control en el trabajo</i>	27%	18%
<i>Liderazgo</i>	18%	13%
<i>Interferencia trabajo familia</i>	9%	9%
<i>Jornadas de trabajo</i>	9%	16%

Fuente: Elaboración propia.

Se denota que el programa de intervención mejoró el *reconocimiento del desempeño* en un 34% e *insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad* en un 63% en la empresa y también tuvo un impacto positivo en otras categorías, resaltando que el personal cambió su percepción del entorno laboral, minimizando las necesidades que todavía no ha cubierto la empresa, como, por ejemplo, las *condiciones ambientales* de su centro de trabajo sin intervención se redujeron en un 21%.

La violencia laboral tuvo un fuerte descenso hasta del 28% la intervención del programa permitió que los asociados conocieran sus derechos laborales lo que frenó las malas prácticas que se ejercían entre compañeros de manera verbal y con los jefes hacia los subordinados. Es importante mencionar que las relaciones en el trabajo se mejoraron el 29% con las reuniones que se programaron para intercambiar

opiniones y con la rotación de liderazgo que se llevó a cabo cada mes, propicio que el personal mejorará su empatía con sus superiores. Se elevó un 5% el dominio de *jornadas de trabajo* mismo que se recomienda analizar en la tercera aplicación de la *Guía de referencia III*.

Las acciones propuestas del *Plan de intervención* de riesgos tienen como propósito elevar el sentido de pertenencia en los trabajadores para reforzar sus competencias profesionales y las condiciones de trabajo. El cumplimiento de esta norma, asegura el desarrollo integral de los individuos, así como su preservación física y mental en un entorno organizacional saludable.

Por lo anterior se comprobó que el diseño de un Programa de intervención puede modificar las conductas de los empleados de manera positiva y en beneficio de la empresa.

Discusión

Para realizar la presente investigación se aplicaron 2 metodologías: la NOM-035-STPS-2018 que ayudó a identificar los factores de riesgo psicosocial y a diagnosticar el ambiente organizacional de una empresa y la herramienta de López e Ibarra (2019) que profundizó en la problemática el *sentido de pertenencia y motivación extrínseca* para determinar las acciones que se llevarían a cabo en el programa de intervención en la categoría de *Entorno organizacional*.

La capacitación sobre *empoderamiento* que se instruyó a los empleados de todas las áreas de esta cadena de tiendas de autoservicio, permitió fortalecer sus capacidades y por ende su confianza y lealtad hacia la empresa, mismas que impulsaron cambios positivos en el clima organizacional. También la capacitación que se otorgó a los jefes de recursos humanos y gerentes de las tiendas permitió sensibilizar el trato hacia sus subalternos inspirándolos a ser más compasivos y empáticos.

Las acciones que promueven el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización son la solidaridad entre compañeros, las buenas relaciones con los superiores, el reconocimiento a su desempeño mensual, la capacitación adecuada, el respeto entre pares, la comunicación asertiva con todos los integrantes, la distribución adecuada de cargas de trabajo, los incentivos como premios y recompensas, las jornadas laborales regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo y la integración de la familia al núcleo de trabajo en actividades deportivas o recreativas.

El clima laboral se mejoró debido a la motivación y técnicas de trabajo que se dispusieron a los gerentes por lo que se reflejó en la productividad diaria, en el trato amable y de respeto que se proporcionan entre

compañeros. La satisfacción laboral y el orgullo de pertenencia a la organización se desarrollaron por el involucramiento de los jefes con sus subordinados eliminando las malas prácticas laborales y ejercitando su empatía. Se deduce que un trabajador motivado, satisfecho y con un alto nivel de pertenencia, tiende a ser mucho más productivo, competitivo, eficaz, eficiente y feliz.

Conclusión

Los patrones deben valorar, cuidar y competir por su personal, estando conscientes del costo que implica modelar al capital humano y del tiempo que se requiere para que esté se adapte a las necesidades de la organización. El modelo de trabajo actual es aquel que ofrece mayor libertad y autonomía, además de la remuneración, los asociados buscan aprender nuevas habilidades, trato igualitario con jerarquías horizontales, reconocimiento y desarrollo personal.

Para mantener la eficacia del programa de intervención deberá monitorearse anualmente, así como las acciones de control que deberán adoptarse y mantenerse bajo un proceso de mejora continua para su aplicación.

El costo total del programa de intervención se debe considerar como parte de los gastos directos de la empresa, así como el tiempo de los empleados que acudieron a las capacitaciones son la sumatoria total de la puesta en marcha de esta norma.

Las políticas de la empresa son los criterios para orientar la conducta del personal en la operación del programa éstas deben ser claras y concisas y se dan a conocer por medio de carteles expuestos en las diferentes áreas laborales. Las metas a largo plazo planteadas en la organización es la erradicación de factores de riesgo psicosocial a 4 años de su primera implementación.

El programa de prevención se debe verificar por la Comisión de Seguridad e higiene y deberá ser evaluado y aprobado en las juntas de administración mensual, bimestral o trimestral. El seguimiento debe establecer sistemas de control propios del programa a fin de que se pueda considerar su impacto en la prevención de riesgos.

El desarrollo de una cultura preventiva son las acciones dirigidas hacia la prevención de riesgos en el trabajo considerando eliminar las causas que los generan así mismo se debe orientar a los trabajadores hacia el crecimiento y desarrollo elevando su autoestima y mejorando las relaciones interpersonales entre los miembros de la organización.

Referencias

- Akyurt, N. (2021). Job satisfaction and perceived stress among radiology technicians: A questionnaire survey in relation to sociodemographic and occupational risk factors. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 1–10.
- Alfuraih, A., Alsaadi, M., Aldhebaib, A., (2018). Job Satisfaction of Radiographers in Saudi Arabia. *89*(6), 536-540. ISSN: 00338397.
- Bakker, B., Demerouti, E., y Sanz, I. (2014). Burnout and work engagement: The JD-R approach. *Annual Review of Psychology and Organizational Behavior*, 1, 389–411.
- Bernal, L., y Vázquez, R. (2021). Mediación empresarial y coaching en la transformación pacífica de conflictos de empresas familiares. *Revista de la facultad de Derecho*, (50). <https://doi.org/10.22187/rfd2021n50a7>
- Blanchard, K., Carlos, J. P., y Randolp, A. (1997). El empowerment: Requiere más de un minuto. Ediciones Deusto.
- Barrios, R. (2018). Cultura y Valores Organizacionales Emergentes en la Gerencia Transcompleja. *Revista Scientific*, 214-232. e-ISSN: 2542-2987. Recuperado de: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.9.11.214-232>
- Cáliz, C., Martínez, B., Vigier, P., y Núñez, J. (2016). El rol del empowerment en el éxito empresarial. *Investigación Administrativa*, 45(117), 23-37.
- Carpes, A. D. M., Mazzardo, R., Rizzatti, A. B., Soares, S. D. S., y Da Silva, A. C. C. J. (2017). The coaching leadership in the media. *International Journal of Professional Business Review*, 2(2), 36-51.
- Díaz, G. (2016). El gerente coaching en la gerencia. *Revista Scientific*, 1(2), 110-130. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2016.1.2.7.110-130>
- Domínguez, R. (2021). La motivación como factor elemental para lograr el éxito escolar en instituciones de educación superior. *Revista Electrónica Científica de Investigación Educativa*, 5(2), enero-diciembre 2021, 263-274. <https://doi.org/10.33010/recie.v5i2.1057>
- Forbes Global 2000. (2022). <https://www.forbes.com.mx/la-gran-renuncia-4-decada-10-mexicanos-dejaria-su-trabajo-segun-estudio/>
- García, B., Ramírez, M., Maldonado, S., y Bustamante, A. (2016). Burnout y el compromiso organizacional en servidores públicos del sector salud de Baja California. Universidad Autónoma de Baja California, Mexicali, Baja California. Pp. 10-120. ISBN: 978-607-607-319-3.

- García, J., Durán, S. E., Parra, M. A., y Martínez, H. (2018). Inserción, integración y equidad en el ámbito laboral: Escenario empresarial posconflicto en Colombia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXIV(3), 36-49.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2020). Metodología de la investigación, 6, 128-336. México: McGraw-Hill.
- Iglesias, L., y Torres, J. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Revista cubana de enfermería*, 34(1), e1 257. Fecha de acceso 27 de febrero del 2023. Recuperado de <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1257/336>
- Judge, T., Weiss, H., Kammeyer, J., y Hulin, C. (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *J Appl Psychol*, 356-74.
- Koontz, H., y Weihrich, H. (2013). Elementos de administración: Un enfoque internacional y de innovación. McGrawHill/Interamericana Editores.
- León, M., y García, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología*, 32(2), 372-302. Lima. <https://doi.org/10.18800/psico.201402.004>
- López, O., e Ibarra, M. (2019). Diseño de instrumento para medir motivación laboral y compromiso organizacional en personal operativo de SIDUE. Información del artículo arbitrado e indexado en Latindex Organización, pp.1238-1251. Madrid: Pearson. <https://www.studocu.com/co/document/corporacion-universitaria-minuto-de-dios/psicologia-clinica/a39-diseno-de-un-instrumento/26633582>
- Meyer, J. P., y Allen, N. J. (2012). *Development of organizational commitment*. SAGE Publications, 125-187. <https://doi.org/10.4135/9781452231556>
- Mohamed, N., Newton, R., Grad, M., y McKenna, N. (2014). Belongingness in the workplace: a study of Malaysian nurses' experiences, 61, 124-130. <https://doi.org/10.1111/inr.12078>
- Noboa, M., Torres, G., Estrella, I., y Vizuete, W. (2020). Lenguaje motivacional y empoderamiento psicológico de los trabajadores en ciudad de Guayaquil, Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(2), 206-224. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i2.32435>
- Pacheco, L. (2017). Motivación Laboral y Compromiso Organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Psicología. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. 4-19. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3341/Pacheco_ILY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Podesta, L. E., Vigo, E. R., Ponce, D. L., y Romero, S. L. (2019). Coaching como herramienta gerencial: Reflexiones teóricas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 904-921. ISSN: 1315-9984. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29060499017>
- Robbins, S. (2014). Administración. Editorial Prince Hall.
- Rojas, R. (2012). Guía para realizar investigaciones sociales. México: Plaza Valdés.

- Salanova, M., y Martínez, I. (2005). Psicología Organizacional Positiva. En F. J. Palacío, Psicología de la Organización, pp. 349-376. Madrid: Pearson.
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385-393. <https://bit.ly/3ea2oRG>
- Silva, T., y Lavarda, F. (2020). Relationship of budget utility in empowerment and creativity. *Contextus. Revista Contemporânea de Economia E Gestão*, 18(7), 81-91. <https://doi.org/10.19094/contextus.2020.43566>
- Speklé, R. F., Van Elten, H. J., y Widener, S. K. (2017). Creativity and control: A paradox-evidence from the levers of control framework. *Behavioral Research in Accounting*, 29(2), 73-96. <https://doi.org/10.2308/bria-51759>
- STPS. (2018). *Identificación, Análisis y Prevención de Factores de Riesgo psicosocial*. México: PROCADIST. Fecha de acceso 09 de noviembre del 2022. Recuperado de <https://acortar.link/2xw4T4>
- STPS. (2018). NOM-035-STPS-2018. *Identificación, Análisis y Prevención de Factores de Riesgo psicosocial*. México: DOF. Fecha de acceso 09 de noviembre del 2022. Recuperado de <https://acortar.link/8OrRby>
- Torres, Z., y Navarro, J. (2007). Conceptos y principios fundamentales de epistemología y de metodología. México: IIEE, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.
- Tuckman, B. (2011). Psicología educativa. Editorial Cengage Learning. México.
- Varela, N., y Marín, G. (2021). El liderazgo transformacional y su influencia en el sentido de pertenencia laboral. 13(22), 85-101. Creative Commons. <http://dx.doi.org/10.20983/novarua.2021.22.5>
- Vega, M., Neira, G., y Rivas, P. (2018) Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia Trab*, 20(63). Santiago. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Weisberg, J. (1994). Measuring Workers' Burnout and Intention to Leave. *International Journal of Manpower*, 15(1), 4-14. <https://doi.org/10.1108/01437729410053590>
- Xiaoming, Z., Weichun, Z., Haixia, Z., y Chi, Z. (2015). Employee well-being in organizations: theoretical model, scale development, and cross-cultural validation. *Journal of Organizational Behavior*, 36(5), 621-644. <https://doi.org/10.1002/job.1990>
- Yu X, Zheng M, Cheng X, Xu B, Tao Z, Ding J, Zhang K, Jin H, y Xie B. (2018). Job Satisfaction Among Doctors from Jiangsu Province in China. *Medical Science Monitor*, 24, 7162-7169. <https://doi.org/10.12659/MSM.912712>. PMID: 30293982. PMCID: PMC6190724.

ANEXO 1

Guía de Referencia III

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y EVALUAR EL ENTORNO ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE TRABAJO

Para responder las preguntas siguientes considere las condiciones ambientales de su centro de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El espacio donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica					
2	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
3	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					
4	Considero que en mi trabajo se aplican las normas de seguridad y salud en el trabajo					
5	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					

Para responder a las preguntas siguientes piense en la cantidad y ritmo de trabajo que tiene.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
6	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					
7	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
8	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					

Las preguntas siguientes están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
9	Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
10	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
11	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
12	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con las actividades que realiza en su trabajo y las responsabilidades que tiene.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor					
14	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
15	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
16	Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					

Las preguntas siguientes están relacionadas con su jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
17	Trabajo horas extras más de tres veces a la semana					
18	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
19	Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales					
20	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy encasa					
21	Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo					
22	Pienso que mis responsabilidades familiares afectan mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con las decisiones que puede tomar en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades					
24	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					
25	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
26	Puedo decidir cuánto trabajo realizo durante la jornada laboral					
27	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
28	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo (considere los últimos cambios realizados).

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					
30	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas o aportaciones					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la capacitación e información que se le proporciona sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
32	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo					
33	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
34	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
35	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
36	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con el o los jefes con quien tiene contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
37	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
38	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
39	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
40	La orientación que me da mi jefe me ayuda a realizar mejor mi trabajo					
41	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					

Las preguntas siguientes se refieren a las relaciones con sus compañeros.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
42	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
43	Entre compañeros solucionamos los problemas de trabajo de forma respetuosa					
44	En mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
45	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
46	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la información que recibe sobre su rendimiento en el trabajo, el reconocimiento, el sentido de pertenencia y la estabilidad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
47	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
48	La forma como evalúan mi trabajo en mi centro de trabajo me ayuda a mejorar mi desempeño					
49	En mi centro de trabajo me pagan a tiempo mi salario					
50	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
51	Si obtengo los resultados esperados en mi trabajo me recompensan o reconocen					
52	Las personas que hacen bien el trabajo pueden crecer laboralmente					
53	Considero que mi trabajo es estable					
54	En mi trabajo existe continua rotación de personal					
55	Siento orgullo de laborar en este centro de trabajo					
56	Me siento comprometido con mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con actos de violencia laboral (malos tratos, acoso, hostigamiento, acoso psicológico).

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
57	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
58	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
59	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
60	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
61	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
62	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
63	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
64	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí	
No	

Si su respuesta fue "SÍ", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO" pase a las preguntas de la sección siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
65	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
66	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas					
67	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
68	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					

Soy jefe de otros trabajadores:

Sí	
No	

Si su respuesta fue "SÍ", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO", ha concluido el cuestionario. Las preguntas siguientes están relacionadas con las actitudes de las personas que supervisa.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Comunican tarde los asuntos de trabajo					
70	Dificultan el logro de los resultados del trabajo					
71	Cooperan poco cuando se necesita					
72	Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

Tabla 7
Valor de opciones de las respuestas

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1, 4, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 55, 56, 57	0	1	2	3	4
2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 29, 54, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72	4	3	2	1	0

ANEXO 2

Cuestionario sobre Compromiso Organizacional y Motivación Laboral

Folio: _____

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer su percepción respecto al sentido de pertenencia hacia su organización y la de los factores motivacionales que se mencionan. Es importante mencionar que todas sus respuestas son de carácter confidencial.

Edad: _____ Género: Masculino () Femenino ()

Escolaridad: Primaria () Secundaria () Preparatoria () Universidad () Posgrado ()

Situación laboral: Base () Confianza ()

Antigüedad: _____ Dirección o unidad de adscripción _____

Instrucciones de llenado: Antes de responder a cada pregunta, se le solicita analizar detenidamente y elegir una respuesta, marcando con (X) la que considere apropiada.

En sus respuestas, favor de considerar la escala siguiente:

1) En desacuerdo, 2) Algo en desacuerdo, 3) Indeciso, 4) Algo de acuerdo y 5) De acuerdo.

Preguntas	Respuestas				
Constructo: Compromiso Organizacional	1	2	3	4	5
1. Esta dependencia tiene un gran significado personal para mí.					
2. Realmente siento como si los problemas de esta dependencia fueran mis propios problemas.					
3. Me siento emocionalmente unido a esta dependencia					
4. Me gustaría pasar el resto de mi vida laboral en esta organización					
5. Me siento parte integrante de esta dependencia.					
6. Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en esta dependencia, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.					
7. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta organización.					
8. Si continúo en esta organización es porque otra no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
9. Trabajo en esta organización más por gusto que por necesidad.					
10. Sería muy difícil para mí dejar mi dependencia ahora, incluso si deseara hacerlo					
11. La dependencia donde trabajo merece mi lealtad.					
12. Creo que le debo mucho a esta dependencia					
13. Creo que no estaría bien dejar esta organización aunque me vaya a beneficiar el cambio					
14. No abandonaré mi dependencia, porque me siento obligado con toda su gente.					
15. Me sentiría culpable si dejase mi dependencia, considerando todo lo que me ha dado.					

Preguntas	Respuestas				
Constructo: Compromiso Organizacional	1	2	3	4	5
Constructo: Motivación laboral					
16. Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, de mis superiores y compañeros de trabajo).					
17. Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque otras personas me ofrecerán mayor seguridad laboral.					
18. Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores y compañeros de trabajo).					
19. Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores y compañeros de trabajo).					
20. Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque me arriesgo a perderlo si no lo hago.					
21. Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque solo así otras personas me van a compensar financieramente.					
22. Mis superiores generalmente aprecian la forma en que realizo mi trabajo.					
23. Disfruto que mi esfuerzo sea reconocido					
24. Tengo oportunidades de crecer y aprender en esta Dependencia.					
25. El sueldo que percibo es justo por las labores que realizo.					
26. Es estimulante que en esta Dependencia los esfuerzos personales sean recompensados en todo momento.					
27. La puntualidad en el pago de mi sueldo me da tranquilidad personal.					
28. Las condiciones físicas y ambientales de trabajo (iluminación, climatización, ruido, etc.) me parecen agradables.					
29. La distribución física y geográfica de mi área contribuye al flujo de trabajo e información.					
30. El mobiliario que tengo disponible en mi área de trabajo (silla, escritorio, computadora, etc.) es el apropiado para mi desempeño laboral.					



Trascender, Contabilidad y Gestión. Vol. 8, Núm. 24 (septiembre – diciembre del 2023).
 Universidad de Sonora. Departamento de Contabilidad. México.
 ISSN: 2448-6388. Reserva de Derechos 04-2015-04172070800-203.

Categorías de Responsabilidad Social Empresarial Pública en las PYMES Mexicanas

Categories of Public Corporate Social Responsibility in Mexican SMES

Xochitl Citlali Hernández Villa¹; Jerónimo Domingo Ricárdez Jiménez²

Recibido: 22 de agosto de 2023.

Aceptado: 20 de octubre de 2023.

DOI: <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i24.225>

JEL: M14. Cultura corporativa, responsabilidad social corporativa.

M10. Administración de empresas, generalidades.

Resumen

Derivado de diversos factores, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es discutida en México y las empresas se interesan más en ella. La publicación de informes de RSE se ha investigado en grandes empresas, sin embargo, en las pequeñas y medianas, se carece de resultados. El artículo analiza la información pública respecto a las acciones del ámbito Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG) de las Pequeñas y Medianas empresas (PYMES) que al

2023 obtuvieron entre 10 y 23 veces el distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR) que otorga el Centro Mexicano de la Filantropía (CEMEFI). Se estudiaron 110 PYMES con el distintivo ESR, a través de un método de análisis con un alcance descriptivo basado en la información pública del ámbito ASG de las páginas Web de las PYMES sujetas de estudio. Los resultados demuestran que, de las PYMES analizadas, 68% fueron catalogadas con

¹ Xochitl Citlali Hernández Villa. Licenciada en Contaduría, Maestra en Auditoría, Doctorante en Ciencias Administrativas y Gestión para el Desarrollo. Universidad Veracruzana, Facultad de Contaduría y Administración. Docente, Correo: xochernandez@uv.mx. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3992-3924>.

² Jerónimo Domingo Ricárdez Jiménez. Contador Público y Auditor, Doctor en Ciencias económicas, Universidad Veracruzana, Facultad de Contaduría y Administración. Director. Correo: jricardez@uv.mx. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9863-6389>.

una Responsabilidad Social Empresarial Pública Nula. Se concluye que la adopción e implementación de la RSE desde la perspectiva del distintivo de ESR no obliga a las PYMES a mostrar la información pública, sin embargo, si lo realizarán podría tener efectos positivos.

Palabras clave: responsabilidad social empresarial, información pública, México.

Abstract

As a result of various factors, Corporate Social Responsibility (CSR) is being discussed in Mexico, and enterprises are becoming increasingly interested in it. The publication of CSR reports has been investigated on large enterprises, but there is a lack of results in small and medium-sized. This article analyzes public information on the environmental, social, and governance (ESG) actions of small and medium enterprises (SMES) or “PYMES” that in 2023 obtained between 10 and 23 times the Socially Responsible Enterprise (SRE) distinction awarded by the Mexican Center of Philanthropy (MCP) or “CEMEFI”. A total of 110 SMES with the SRE distinction were studied through an analysis method with a descriptive scope based on the public information of the ESG scope of the websites of the SMES under study. The results show that 68% of the analyzed SMES were classified as a Null Public Corporate Social Responsibility. It is concluded that the adoption and implementation of CSR from the perspective of the SRE label does not oblige SMES to show public information; however, if they do so, it could have positive effects.

Keywords: corporate social responsibility, public information, Mexico.

Introducción

Anteriormente, se asumía que la responsabilidad de las empresas era únicamente generar utilidades, sin embargo, esta percepción hoy en día no es suficiente ni aceptable; la empresa debe considerar que sus actividades afectan, positiva o negativamente, a las partes interesadas que lo rodean. Como consecuencia, deben percibir que la responsabilidad social implica también la interacción con los diversos públicos relacionados con la empresa. Por ejemplo, la percepción cada vez mayor en el ámbito Ambiental, Social, y de Gobernanza (ASG). En 1997 se creó la Iniciativa de Reporte Global (GRI, por sus siglas en inglés), la cual es un conjunto de guías para elaborar informes de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Durante las últimas dos décadas, el requisito de divulgación no financiera se ha convertido en una gran preocupación para empresas, consumidores, gobiernos y formuladores de políticas. (Rossi y Candio, 2023). Los informes en el ámbito ASG son universalmente reconocidos como un componente fundamental para abordar el cambio climático y servir como salvaguardia de los entornos físicos y sociales de la sociedad. Las empresas han desarrollado marcos de informes estandarizados. (Sutikno et al., 2023)

En los últimos años, el papel de la información pública del ámbito ASG se ha vuelto crucial (Previtali y Cerchiello, 2023). Derivado de ello, algunas empresas de manera voluntaria proporcionan informes de RSE, que incluye el ámbito ASG (Du et al., 2023; Almeida et al., 2022). La evidencia muestra que son las grandes empresas quienes lo realizan (por ejemplo, Rossi y Candio, 2023; Previtali y Cerchiello, 2023; Wiegand y Wynn, 2023; Su, Wang y Li, 2023; Wendai et al., 2022). Esto implica que las empresas que muestran

información pública respecto a RSE y ASG pueden generar efectos positivos y/o negativos con las partes interesadas de estas. De acuerdo con este punto de vista, las empresas que se divulgan ASG obtienen efectos positivos como: influyen en las decisiones de sus inversionistas, garantizan que los inversionistas estén informados sobre las actividades que realizan las empresas (Rossi y Candio, 2023), al contar con una divulgación ASG más alta conduce a una RSE más positiva (Albitar y Hussainey, 2022), así como un impacto positivo en la reducción de costo del capital social (Wendai et al., 2022)

Sin embargo, a pesar del creciente interés por divulgar información pública de las acciones del ámbito ASG de las empresas, El trabajo de (Thimm y Rasmussen, 2022) y (Penney et al., 2023) revelan bajos niveles de divulgación de la RSE en las páginas Web de grandes empresas que cotizan en bolsa. Por su parte (Jain et al., 2024) obtuvieron como resultado que muchas empresas informan sobre iniciativas vinculadas a temas generales, sin embargo, existen diferencias en el nivel de compromiso con respecto a aspecto del entorno laboral, así como entre regiones y sectores del mundo.

Nuestro estudio se fundamenta en la teoría de las partes interesadas. Una idea central en la teoría es que la empresa no solo debe centrarse en sus intereses sino debe analizar también los de su entorno tanto interno como externo. En su investigación (Ahn y Park, 2023) analizaron las iniciativas de RSE de una empresa de seguros coreana, quien prioriza colaboración con las principales partes interesadas, sin embargo, muestra un énfasis relativamente mayor en las actividades de RSE dirigidas a las partes interesadas internas. Asimismo, la empresa ha realizado la publicación anual de informes, mostrando su compromiso con la comunicación con las partes interesadas.

En términos generales, la mayor parte de lo que sabemos proviene de las grandes empresas que cotizan en bolsa, mientras que las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) se ignoran en gran medida, pero representan más del 99% en la economía mexicana. (Wood, 1991) definió tres dimensiones de la RSE: principios, procesos, y resultados, destacando para esta investigación el principio de responsabilidad pública (nivel organizacional) y los procesos de capacidad de RSE en la gestión de partes interesadas. Por lo que sustentamos que independientemente del tamaño debe aplicarse el principio de responsabilidad pública de Wood a través de la información pública en el ámbito ASG de las PYMES.

Hablar de RSE no es un tema novedoso en México, pues desde el año 1988 existe el Centro Mexicano de la Filantropía (CEMEFI), el cual tiene el propósito de habilitar y activar la responsabilidad ciudadana para generar valor social centrado en las personas; sin embargo, esto no ha sido aplicado totalmente a las empresas mexicanas debido a que ser reconocida como una Empresa Socialmente Responsable (ESR) es voluntario. La influencia de la política de México ha dado lugar a varias disposiciones en torno a la RSE. Dentro del ámbito ASG que suceden en México, las PYMES siguen en pie y con más retos por delante para sobrevivir; deben ver más allá del aspecto económico, por lo tanto, se ven obligadas a ser ESR adquiriendo una serie de compromisos que deben cumplir tanto en ámbitos de ASG como de RSE.

En esta investigación nos concentramos en una muestra de 110 PYMES de siete sectores de las PYMES en México que al año 2023 obtuvieron de 10 hasta 23 veces seguidas el distintivo ESR que otorga el CEMEFI. Del planteamiento anterior se propone y surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la

información pública respecto a las acciones en el ámbito ASG de las PYMES que al 2023 obtuvieron entre 10 y 23 veces el distintivo ESR que otorga el CEMEFI?

Revisión de la Literatura

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y el Ámbito Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG)

El concepto RSE particularmente en América Latina surge en los años 60, cuando las empresas empezaron a vivir diversas transformaciones y se vieron obligadas a cambiar para mantenerse en el mercado. Desde entonces, el concepto de RSE se ha vuelto ampliamente

utilizado en la economía nacional para resolver problemas dentro de sus mismos ámbitos, es decir, problemas ambientales, sociales y económicos. En consecuencia, las iniciativas de RSE están diseñadas para construir alianzas entre la sociedad, el gobierno, y las empresas para lograr los objetivos comunes de mejorar el medio ambiente en todo el mundo y asegurar un desarrollo sostenible que no ponga en peligro a las generaciones futuras (Turchina et al., 2023).

Actualmente hay varias definiciones sobre RSE, algunas de ellas se detallan en el cuadro 1;

Cuadro 1

Definiciones de Responsabilidad Social Empresarial

Definición	Autor
“Se refiere a las obligaciones de los hombres de negocios de alcanzar las políticas, tomar decisiones, y seguir líneas de acción deseables en términos de objetivos y valores de una sociedad”.	Bowen, 1953, p.6.
“Los recursos económicos y humanos de la sociedad deberían ser usados para fines sociales amplios y no restringidos a los intereses exclusivos de la compañía. Los medios de producción y distribución deben ser utilizados de forma tal que fortalezcan el bienestar económico social”.	Frederick, 1960, p. 60.
“Hay una sola y única responsabilidad social de las empresas: usar sus recursos y participar en actividades diseñadas para aumentar sus ganancias siempre y cuando se mantengan dentro de las reglas del juego, es decir, que se comprometan en una competencia abierta y libre sin engaños ni fraudes”.	Friedman, 1970, p.6.
“La responsabilidad social de la empresa abarca los aspectos económicos, legales, éticos y filantrópicos que la sociedad tiene de las organizaciones en un momento dado”.	Carroll, 1979, p. 500.
“responsabilidad de una empresa ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: <ul style="list-style-type: none"> • contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas. 	ISO 26000, 2010.

Cuadro 1

Continuación...

Definición	Autor
<ul style="list-style-type: none"> • cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento, y esté integrada en toda la empresa y se lleve a la práctica en sus relaciones. 	(ISO 26000, 2010).
McGuire en 1963, postuló que la responsabilidad social insta a las empresas a asumir ciertas responsabilidades con la sociedad que se extienden más allá de sus límites, obligaciones económicas y legales.	(Carroll y Shabana, 2010)
<p>“es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común”.</p> <p>La definición establecida por la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México (AliaRSE).</p>	(Cajiga, s.f., p. 4).

Fuente: Elaboración propia con base en Bowen, 1953, p.6; Frederick, 1960, p. 60; Friedman, 1970, p.6; Carroll, 1979, p. 500; ISO 26000, 2010; Carroll y Shabana, 2010; Cajiga, s.f., p. 4.

Carroll (1979) unificó la RSE, clasificándola en cuatro grupos: económico, legal, ético, y filantrópico. La cual ha sido ampliamente utilizada en el ámbito de la investigación. Por otro lado, la RSE ha ido adaptándose al contexto que se presenta: no sólo en el ámbito financiero, también últimamente se está centrando la atención en el desempeño no financiero. De acuerdo con Elembilassery (2023), desde el 2010 hasta el 2020, el hablar de RSE es abarcar procesos, implementación, obligatoriedad y factores contextuales, temas que han recibido la influencia de la práctica y los contextos económico y político-legal. En los últimos años, el informe de RSE ha adquirido una importancia estratégica dentro de las empresas, especialmente tras el desarrollo de estrategias y diferentes normativas internacionales, como el Pacto Mundial y la Agenda 2030 de Naciones Unidas. (García et al., 2023)

La necesidad de un estándar en el flujo de información de las actividades empresariales, así como de su divulgación, se ha reconocido desde la década de los 80

en las prácticas de la Comisión de Bolsa de Valores en los Estados Unidos de América, lugar en donde ha pasado a formar parte de la estandarización de la presentación de información que facilite su vigilancia y evitar problemas de comunicación entre las partes interesadas y las empresas (Owen y O’Dwyer, 2009)

Después del surgimiento de la RSE, en el año 2006 se vio el lanzamiento de los principios de la ONU para la Inversión Responsable creando así el concepto de ASG. El cual ha tenido buena respuesta por parte de los investigadores; el hablar de ASG es considerar indicadores enfocados en el ámbito ambiental, social y de gobernanza sin dejar de lado que su finalidad es el bienestar financiero de las empresas. Sin embargo, también se está adentrando al ámbito de la información no financiera. Es importante dejar en claro que la RSE se enfoca en la gestión de externalidades para las empresas (Valor, 2005). Por su parte, lo ASG ayudan a medir o cuantificar iniciativas sociales, mientras que la RSE hace que las empresas rindan cuentas por sus

compromisos sociales de forma cualitativa. ASG normalmente se refiere a la incorporación de sus diversos ámbitos en las decisiones de los inversionistas; sin embargo, la RSE se refiere al rol de la empresa por su propia cuenta de ser socialmente responsable. Otro diferenciador entre ambos conceptos es que la RSE incorpora cuestiones ambientales y sociales mientras que la ASG añade explícitamente el gobierno corporativo (Rau y Yu, 2023).

Entonces, el incorporar la ASG en las empresas tiene que ver, en gran parte, con la influencia de los inversionistas; incluso las propias empresas realizan cada vez más actividades de RSE y directa e indirectamente se comprometen con las cuestiones de ASG. Llevar a cabo prácticas ASG/RSE puede conducir a un mejor compromiso de las partes interesadas (Eccles et al., 2014). Además, las empresas con mejores resultados en materia de ASG/RSE pueden estar más dispuestas a hacer públicos sus esfuerzos en materia de RSE (Dhaliwal et al., 2011), lo que reduce la asimetría de la información y aumenta la transparencia de la información no financiera.

Las puntuaciones ASG son cada vez más relevantes en la literatura académica y el mundo empresarial. Esto se debe en parte a que los temas cubiertos por las puntuaciones ESG tienen como objetivo resolver múltiples problemas sociales y ambientales importantes. (Rau y Yu, 2023). Debe existir un compromiso de las PYMES respecto al ámbito de RSE y ASG. Sin embargo, la medición de prácticas sostenibles, especialmente el impacto de las empresas en las comunidades y el entorno en el que operan sigue siendo desafiante, particularmente en México, ya que (Morales y Jarne, 2022) identificaron que las empresas mexicanas no quieren hacer divulgación de información pública a través de sus respectivas páginas web.

Con base en (Singh et al., 2023) las investigaciones referentes al ámbito ASG cobraron impulso a partir del año 2006; sin embargo, en los últimos 5 años se ha observado un aumento exponencial; centrándose en temas de finanzas y desarrollo sostenibles. La RSE y el ámbito ASG en su conjunto se vinculan con temas de gestión de riesgos, compromiso partes interesadas, entre otros. Además, la investigación identifica cómo la práctica de la información ASG afecta a muchas variables, como el rendimiento financiero, el rendimiento social, el rendimiento ambiental, y la puntuación de sostenibilidad.

Las acciones empresariales hoy en día están considerando el ASG por lo cual se han clasificado en esos mismos tres ámbitos: ambiental, el cual se centra exclusivamente al cuidado del ambiente, el social que se refiere a la gestión y valor de los interesados, y de gobernanza, que abarca a la organización política y prácticas e ideología de gestión. Los componentes ambientales que son fáciles de adaptar se centran en datos del marco ASG formal, el componente social gira en torno a prácticas habituales de responsabilidad social corporativa y el componente de gobernanza enfatiza la reputación corporativa (Sutikno et al., 2023) por lo que las Naciones Unidas abogan por la elaboración de informes de sostenibilidad a escala mundial y recomienda que todas las grandes empresas estén obligadas a publicar informes de sostenibilidad para 2030 y así cumplir los ODS de la ONU. Por lo que las PYMES no deberían quedar ajeno a ello.

La Teoría de las Partes Interesadas y su Efecto en la RSE

La presión de la sociedad, la cual no sólo espera la buena voluntad de las empresas y sus acciones, está actualmente buscando ejercer presión en el ámbito

empresarial para ser tomados en cuenta. Así es como surge la teoría de las partes interesadas. Hoy en día, para la sociedad, la empresa ya dejó de ser esa prestadora de bienes y servicios y pasa a convertirse en una que cubra las necesidades sociales.

El origen de las partes interesadas se remonta en los años 60. En la década de 1980, ya no hubo definiciones nuevas de RSE, sin embargo, surgió lo relacionado con la teoría de las partes interesadas (Carroll, 1999). Inicialmente, se definió como individuos o grupos que dependían de una empresa para lograr sus objetivos personales y de quienes la empresa dependía (principalmente empleados, propietarios, consumidores, proveedores, acreedores, entre otros) (Rhenman, 1968). Desde esa perspectiva, la empresa y las partes interesadas deben tener derechos mutuos.

Desde 1970 las empresas han tenido que equilibrar sus compromisos con los inversionistas y al mismo tiempo con sus obligaciones de ampliar aún más las partes interesadas (también conocidas como grupos de interés o por sus siglas en inglés *stakeholders*) que reclaman tanto aspectos legales como derechos éticos (Carroll, 1991). Friedman (1970) afirmaba que la única responsabilidad social de las empresas estaba centrada en los inversionistas, lo cual significaba aumentar las ganancias de las empresas. Sin embargo, años más tarde, se rompió el esquema tradicional del inversionista. De acuerdo con (Freeman, 1984), las partes interesadas no pueden separarse del concepto de RSE, porque una empresa trabaja con sus partes interesadas para generar valor para todos los involucrados dentro de la empresa

Tiempo después Freeman (1984) revisó el concepto, con el objetivo de verificar cómo los ejecutivos podrían tomar mejores decisiones en un mundo con múltiples demandas de las partes interesadas. Desde entonces, la

popularidad del pensamiento de las partes interesadas ha crecido exponencialmente relacionándolos con temas como la ética empresarial, los negocios y la sociedad, el desempeño social corporativo y la gestión estratégica, mostrando la utilidad de vincular la teoría y conceptos actuales con las nociones de las partes interesadas. Por su parte Carroll se interesó por las partes interesadas y comenzó a utilizarlo en sus publicaciones posteriores.

La identificación de las partes interesadas es la unificación del autoconcepto de individuo y del concepto de grupo, al cual un miembro de la empresa se considera perteneciente (Bhattacharya et al., 2009). Las partes interesadas que tienen un alto nivel de identificación con la empresa la apoyarán comprando sus bienes y servicios, así como de otras maneras (Bhattacharya y Sen, 2003; Lichtensteins et al, 2004), incluyendo el apoyo a través de una crisis. Por consiguiente, sostenemos que la RSE resulta de relaciones con las partes interesadas de alta calidad.

Como señalan (Miranda, López y Vega, 2022), esta teoría se basa en la toma de decisiones organizacionales encaminadas no sólo a la satisfacción de los accionistas sino a la responsabilidad que tienen hacia sus partes interesadas para satisfacer sus necesidades. Bajo esta óptica, se podría considerar que la RSE entra bajo una perspectiva de un compromiso empresarial hacia la sociedad y sus peticiones. El diálogo entre la empresa y sus partes interesadas, por tanto, resulta estratégico.

Con base en (Carroll, 1979) la responsabilidad filantrópica abarca actividades voluntarias de una empresa, dicha responsabilidad esta guiada por el deseo de la empresa de participar con las partes interesadas que conforman la comunidad. Sin embargo, en el cuadro 2 se muestra otra clasificación de las partes interesadas.

Cuadro 2

Clasificación partes interesadas

Grupo de partes interesadas	Definición
Consustanciales	Son aquellos sin los cuales la propia existencia de la empresa es imposible.
Contractuales	Son aquellos con los que la empresa tiene algún tipo de contrato formal.
Contextuales	Son aquellos que desempeñan un papel fundamental en la consecución de la credibilidad necesaria para las empresas y en último término en la aceptación de sus actividades (licencia para operar).

Fuente: Elaboración propia con base en Cajiga, s.f., p. 9.

“Las partes interesadas son tomadas en cuenta como socios de la empresa, a los cuales se les debe de considerar y maximizar la obtención de beneficios sociales” (Miranda, López y Vega, 2022, p. 154). La medición de la RSE se asoció con la teoría de las partes interesadas. Como se mencionó anteriormente surgió el cambio en el que la parte interesada incluye a cualquier individuo o grupo que puede verse afectado por la empresa. Este aspecto de la teoría se expandió para incluir la relación entre la empresa y la sociedad en un nivel diferente para ya no enfocarse solo en los componentes económicos y la rentabilidad. Sino también la parte ambiental y la social. Las partes interesadas contrastan sus interacciones generales con la empresa con los recursos que tienen que proporcionar para forjar conexiones con esta.

Para hacer más específicos, el involucrarse con las partes interesadas en las empresas aumenta cuando son ESR. La teoría nos habla de las partes interesadas y nos lleva a analizar que, si una empresa está buscando la aplicación de la RSE, primero debe ganarse la confianza de sus partes interesadas, pues es una estrategia adecuada para lograr tener el distintivo ESR.

El Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR) del Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)

Es importante destacar que en México se cuenta con el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), el cual es una asociación civil fundada en diciembre de 1988 “conformada por una comunidad de organismos, organizaciones y personas comprometidas para generar un cambio social justo, de manera colaborativa. Su propósito es habilitar y activar la responsabilidad ciudadana para generar valor social, centrado en las personas” (CEMEFI, 2022, p.10) Asimismo, dentro de sus ejes estratégicos, está la visibilidad e impulso de la responsabilidad social.

El distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR) es un proceso sistémico para medir y comparar el nivel de desarrollo de las buenas prácticas de responsabilidad social a través de indicadores en los ámbitos ambiental, social, y de gobernanza (ASG) en las empresas. Está referenciado con legislación nacional y normativa internacional y

contempla la revisión de evidencias para soportar el grado de cumplimiento de responsabilidad social y sostenibilidad de las compañías privadas, con el fin de acreditarlas con un ícono de valor que las destaca y diferencia de otras empresas que operan en México y América Latina.

La visión del CEMEFI al entregar el Distintivo ESR, es impulsar a las empresas a emprender acciones de responsabilidad social empresarial y sostenibilidad que impacten de forma positiva en la sociedad. (CEMEFI, 2023, p. 1) Se muestra los aspectos generales del distintivo ESR que el CEMEFI otorga a las empresas en el Cuadro 3.

Cuadro 3

Aspectos generales distintivo ESR

DISTINTIVO ESR del CEMEFI	
Reconoce a las:	Empresas que voluntariamente integran el valor socioambiental a su operación de negocios.
Para obtenerlo las:	Empresas realizan un proceso que mide y compara el nivel de desarrollo en sus prácticas de RSE.
Contempla la revisión de:	Evidencias para soportar el grado de cumplimiento de la responsabilidad social y sostenibilidad de las empresas.

Fuente: Elaboración propia con base en CEMEFI (2023).

Una vez conocido en términos generales sobre el distintivo ESR del CEMEFI, algunos de los beneficios generales son que mejora la reputación, fomenta el consumo responsable, fortalece el capital humano e incrementa la inversión, y el proceso general de cómo obtener tal distintivo consta de cinco pasos: capacitación, inscripción, evaluación, publicación de resultados y reconocimiento a las empresas. (CEMEFI, 2023).

Con base en la información analizada respecto a la RSE, ASG y el distintivo ESR. Es importante

mencionar que son conceptos que están ligados, y es necesario ordenarlos. En primera instancia se identifican los ámbitos de la ASG ya que son la base para identificar si la empresa está aplicando RSE, es decir, es como una consecuencia, y finalmente ya teniendo tanto la ASG como la RSE se obtiene el distintivo ESR. Si bien la teoría nos dice que primero surgió la RSE y posterior la ASG es importante tener en cuenta que si no hay aspectos relacionados con ASG no se podría tener un RSE; por eso siempre iría en ese orden. (Véase figura 1)

Figura 1

Orden conceptos



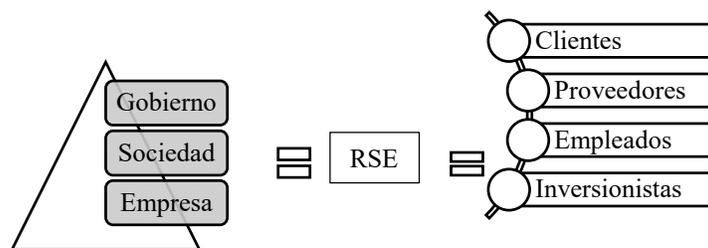
Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, es primordial considerar las partes interesadas, principalmente a los más directos que serían los clientes, proveedores, empleados e inversionistas, a la hora de hablar de RSE. Por lo que la figura 2 detalla la vinculación teórica de la RSE con la teoría de las partes interesadas. La cual esta totalmente relacionada con la revisión de la literatura anterior donde se destaca

que para que exista RSE son necesarios tres pilares fundamentales los cuales son el gobierno, la sociedad y las empresas, pero al mismo tiempo esa RSE tiene que estar destinada a las partes interesadas principales que son en ese orden, clientes, proveedores, empleados e inversionistas.

Figura 2

Teoría de las partes interesadas en RSE



Fuente: Elaboración Propia.

Metodología

Se llevó a cabo una investigación a través de un método de análisis y síntesis, un alcance descriptivo, así como de tipo transversal y con un diseño no experimental. Para conocer la información pública de las acciones en el ámbito ASG de las PYMES mexicanas que cuentan con el distintivo ESR, la técnica de recolección de datos utilizada fue el análisis y síntesis documental basado en la información pública en el ámbito ASG de las páginas Web de las PYMES determinadas en la muestra.

El CEMEFI cuenta con una base de datos; donde se publica año con año a las empresas mexicanas que cumplieron con los estándares para obtener el distintivo ESR, así mismo, contiene información respecto a: año como ESR, Razón Social, Nombre de la empresa,

Estado, Sector, Tamaño. Para el año 2023, el mencionado distintivo lo obtuvieron un total de 2,351 empresas, las cuales incluyen todos los sectores, tamaños y Estados. De las cuales 1,044 son grandes empresas, 494 son medianas, 650 pequeñas, 157 micro, 6 no disponible el tamaño.

Se aplicó un muestreo por conveniencia, a partir de la información de las empresas enlistadas de la base de datos del (CEMEFI, 2023); eligiendo a las PYMES que han obtenido el distintivo ESR por el CEMEFI de 10 hasta 23 veces seguidas; infiriendo la existencia de información pública respecto a las acciones del ámbito ASG, debido a que ya llevan tiempo siendo ESR. La muestra fue de 110 PYMES. (Vease cuadro 4). De las cuales 54% son medianas y 46% pequeñas.

Cuadro 4

Determinación Muestra

Empresas distintivo ESR 2023	2351
PYMES totales	1144
PYMES analizadas	110

Fuente: Elaboración propia.

Los siete sectores donde se desempeñan las PYMES analizadas son servicios, industria manufacturera, comercio, construcción, minero y extractivo, transporte y comunicaciones y agropecuario.

En primer lugar se identificaron los siguientes datos: el año como ESR, cantidad de pequeñas y medianas empresas, el sector al que pertenecen así como su Estado de las PYMES determinadas en la muestra. Como

Cuadro 5

Categorías PYMES

Evidencia	Categoría
Muestra suficiente información pública, detallando las acciones realizadas referente al ámbito ASG, por ejemplo, un informe/reporte de RSE.	Responsabilidad Social Empresarial Pública Alta (RSEPA)
Muestra información pública donde únicamente generaliza sus acciones realizadas referente al ámbito ASG.	Responsabilidad Social Empresarial Pública Media (RSEPM)
Sin evidencia de información pública referente al ámbito ASG.	Responsabilidad Social Empresarial Pública Nula (RSEPN)

Fuente: Elaboración propia.

Resultados y Discusión

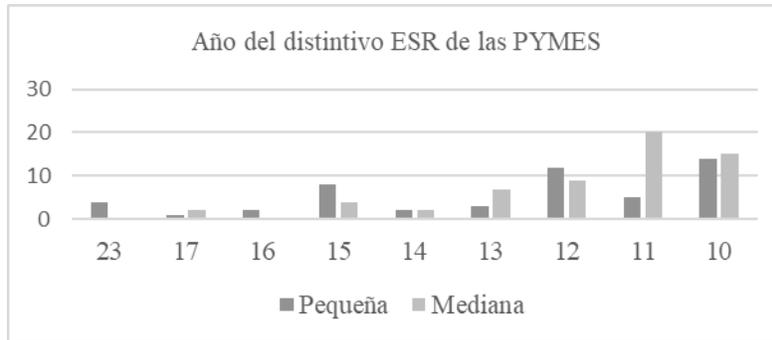
Con base en la información recabada identificamos que 59 empresas son de tamaño mediana y 51 son pequeñas representando el 54% y 46% respectivamente; como se aprecia en la figura 3 las empresas de tamaño pequeña resaltan la obtención del distintivo ESR por décima y duodécima vez y en el caso de las medianas por

segundo punto, apartir de las PYMES por sector identificadas nos centramos en analizar, sintetizar y registrar datos respecto a: nombre de la empresa, página web e información pública identificada de las acciones del ámbito ASG de las PYMES de los siete sectores, estableciendo las evidencias correspondientes. (Vease cuadro 6 al 12). Y finalmente, con base en el análisis y síntesis de la información documental obtenida de las páginas web respecto a las acciones del ámbito ASG de las PYMES determinadas en la muestra, se catalogaron a las diversas PYMES de los siete sectores en tres categorías: Responsabilidad Social Empresarial Pública Alta, Responsabilidad Social Empresarial Pública Media y Responsabilidad Social Empresarial Pública Nula. (Vease cuadro 5)

undécima y décima vez. También se puede identificar que la obtención del distintivo ESR por vigesimotercera y decimosexta vez únicamente fue para las pequeñas empresas. Y no se identificó el distintivo ESR por decimotercera, decimonovena, vigésima, vigesimoprimera y vigesimosegunda vez ni en las pequeñas ni en las medianas empresas.

Figura 3

Año del distintivo ESR de las PYMES



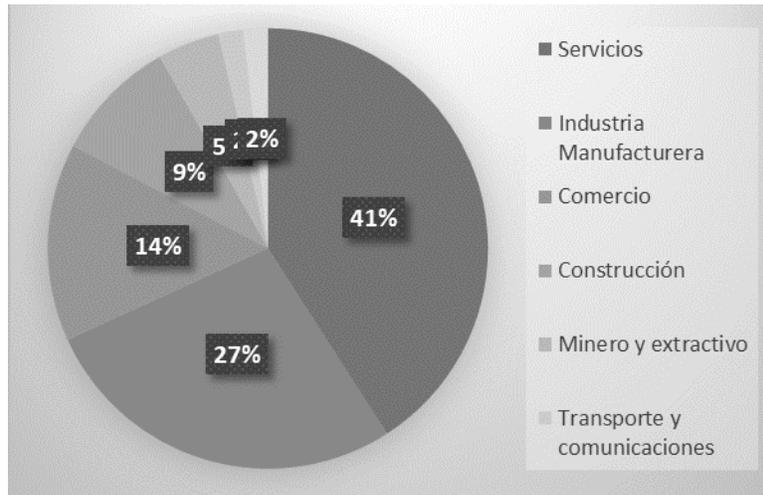
Fuente: Elaboración propia.

Discutiendo ahora lo referente a los sectores de las 110 PYMES analizadas se identificaron siete sectores: servicios, industria manufacturera, comercio, construcción, minero y extractivo, transporte y comunicaciones y agropecuario; de los cuales se destacan tres en particular: con una cantidad de 45 PYMES, el sector servicios representando un 41%, con

30 PYMES la industria manufacturera representando un 27% y con 16 PYMES el sector comercio representando un 14% y una poca participación, con únicamente 2 PYMES cada uno el sector transportes y comunicaciones y el sector agropecuario representando únicamente un 2%. (Vease figura 4)

Figura 4

PYMES por sector, 2023



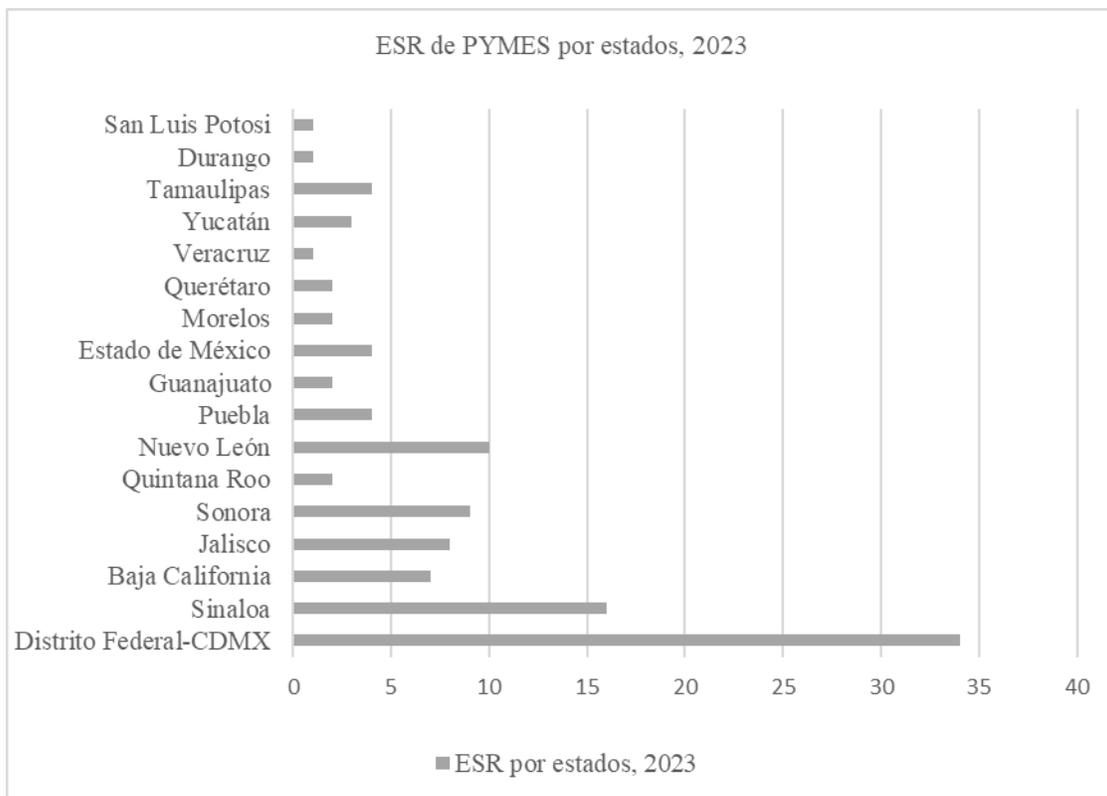
Fuente: Elaboración propia.

La figura 5 nos muestra un análisis detallado referente a las 110 PYMES analizadas, identificando en que estados de México hubo mayor obtención del distintivo ESR. Dando como resultado la participación de 17 estados de un total de 32. Resaltando el Distrito Federal y la Ciudad de México (CDMX) con 34 PYMES, seguida de Sinaloa con 16 PYMES, Nuevo León con 10 PYMES, Sonora 9 PYMES, Jalisco 8 PYMES y Baja

California 7, por consiguiente, tuvieron mayor participación los estados del Norte de México. Veracruz, Durango, y San Luis Potosí únicamente contaron con una PYME con el distintivo ESR. Asimismo se puede identificar la falta de participación de diversos estados correspondientes al Sur de México, tales como Campeche, Tabasco, Oaxaca, Guerrero, entre otros.

Figura 5

ESR de PYMES por estados, 2023



Fuente: Elaboración propia.

Del total de las 110 PYMES determinadas en la muestra se excluyeron 9 para la identificación de la página web, debido a que las PYMES del sector comercio fueron un total de 16, sin embargo, se identificaron que tres de ellas pertenecen a la misma empresa (dagal), por lo tanto, solo se identificaron 14 páginas web. Para el caso del sector servicio sucedió

algo similar ya que de las 45 empresas, 8 aparecen con la misma empresa (engiee México), por lo tanto, se tuvieron que descartar, siendo 38 páginas web en total para este sector. Analizando 101 páginas web en total (Vease cuadro 6-12), pero realmente representan las 110 PYMES determinadas.

Cuadro 6

Páginas web e información del ámbito ASG de las PYMES del sector servicios

Empresa	Página web	Información acciones			Evidencia
		Ambiental	Social	Gobernanza	
Pgim Real Estate Mexico S.C.	https://www.pgim.com/real-estate/mexico-industrial-real-estate	Varias	Varias	Varias	Cuentan con un reporte anual, además hay un apartado exclusivo en donde se detallan las acciones tanto cuantitativas como cualitativas destacando: en el ámbito ambiental 45 metros de Propiedades con certificado de construcción ecológica, Reducción de 11.4% de emisiones gases de efecto invernadero (gei), el ámbito social su asociación con organizaciones sin ánimo de lucro para ayudar a los jóvenes a acceder mejor a la formación, la educación y las oportunidades profesionales y en el ámbito de gobernanza cuentan con un gobierno corporativo reforzando su estrategia, gestión y políticas en materia de ASG.
Donecg	https://www.donecg.com/				Hay un apartado de responsabilidad social en donde se identifican reportes de responsabilidad social y en ellos se enlistan acciones respecto a la dimensión ASG.

Cuadro 6

Continuación...

Empresa	Página web	Información acciones			Evidencia
		Ambiental	Social	Gobernanza	
Engie México	https://www.engiemexico.com/	Varias	Varias	Varias	Cuenta con un informe de responsabilidad social corporativa, en el que se detallan las acciones cuantitativas y cualitativas realizadas, destacando: 22 millones de dólares en inversión social, +430,000 personas beneficiadas, 2,094 apoyos otorgados y 152 comunidades beneficiadas.
GMP Sistemas	https://gmpsistemas.com/				Hay un apartado sobre RSE, en donde se detalla el inventario histórico de acciones de ESR realizadas por GMP Sistemas a lo largo del tiempo.
Jáuregui y Del Valle, S.C.	https://jaureguiydelvalle.com/	1	3	0	Solo redactan que: 1.Trabajan por minimizar los residuos y reducir el consumo de energía. 2.Crearon un esquema de transporte gratuito para los trabajadores, lo que reduce el impacto colectivo en el medio ambiente 3. Realizan campañas de reforestación año con año, ayudando a regenerar el ecosistema de la Ciudad de México 1.Colaboran con pueblo hacia arriba A.C., quienes brindan asesoría jurídica a grupos vulnerables 2.Participan en diversas actividades probono aplicando su experiencia legal 3.Capacitación y compromiso de bienestar mental y físico de sus trabajadores

Cuadro 6

Continuación...

Empresa	Página web	Información acciones			Evidencia
		Ambiental	Social	Gobernanza	
Ipkon	https://ipkon.com.mx/	2	2	0	Hay un apartado de responsabilidad social, en donde mencionan que restauraron la plaza garibaldi y optimizan el uso de recursos, al igual que apoyaron a comunidades de reconstrucción de casas y fueron patrocinador de evento de estudiantes.
Grupo Cargoquin, S. A. de C. V.	https://www.cargoquin.com/	1	1	2	Mencionan que tienen el distintivo ESR, asimismo señalan su acción centrada en la seguridad, higiene y medio ambiente, su acción de vinculación con la comunidad y que cuentan con un comité de equidad de género y una comisión mixta de ética, honor y justicia.
New Transport Applications, S. A. de C. V.	https://www.ntapharma.com/wp-content/uploads/2017/12/Manual-de-Etica.pdf	1	1	1	Cuenta con un manual de ética, en donde viene una declaratoria sobre RSE, destacando su compromiso ambiental, acciones en favor de sus clientes, colaboradores y todas las partes interesadas. También cuentan con un modelo de desarrollo que sustenta la permanencia y el crecimiento de la empresa.
Phytomonitor, S. A. de C. V.	http://phytomonitor.com.mx/				En su página solo aparece el logo de ESR con la leyenda: que siempre buscan la mejora continua en sus procesos, impactando positivamente al ambiente y entorno social, sin embargo, no dan detalles de las acciones realizadas.

Cuadro 6

Continuación...

Empresa	Página web	Información acciones			Evidencia
		Ambiental	Social	Gobernanza	
Grupo Diquima	https://www.diquima.mx/	1	1	1	Hay un apartado de sustentabilidad en donde únicamente se menciona la leyenda: No tan solo basta decir mi empresa es ESR, sino que debemos demostrarlo con evidencias que se deben de tener constantemente en el trayecto de un año en los siguientes ámbitos: <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de vida en la empresa. • Ética empresarial. • Vinculación de la empresa con la comunidad. • Cuidado y preservación del medio ambiente. • Separación de residuos
Grupo Desarrollador Iamsa	https://iamsa.com.mx/es/	1	0	0	Mencionan que tienen el distintivo ESR, asimismo hay un apartado de sustentabilidad, en donde resaltan que cuentan con parques industriales y edificios sustentables con altos estándares de calidad.
Bioconstrucción y Energía Alternativa, S. A. de C. V.	https://bioconstruccion.com.mx/	0	0	1	Mencionan que cuentan con un comité responsable de diseñar, implementar y evaluar las estrategias de responsabilidad social de BEA, así como un sistema de medición y seguimiento de indicadores de desempeño sustentable.
Glezco Ers Del Occidente S. A. de C. V.	http://www.glezcocorp.com.mx/				En su página solo aparece el logo de ESR, sin embargo, detallan una política integradora relacionado con gobernanza.
Aurum consulting group	https://aurumcg.com/	0	0	0	No aparece nada en su página

Cuadro 6

Continuación...

Empresa	Página web	Información acciones			Evidencia
		Ambiental	Social	Gobernanza	
Oscar F. Peña, S.C.	https://www.ofpena.com.mx/	0	0	0	No aparece nada en su página
Alta Cultura Empresarial de México, S.C.	https://altaculturaempresarial.mx/				
Procesos Pross	https://ppross.mx/				
Costabaja	N/A				
Finvay					
Electro Controles del Noroeste, S. A. de C. V.					
Usana México S.A de C. V.					
Empresas Isal S. de R. L. de C. V.					
Interseal, S. A. de C. V.					
Editorial El Manual Moderno					

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 7

Páginas web e información del ámbito ASG de las PYMES del sector Industria manufacturera

Empresa	Página web	Información acciones			Evidencia
		Ambiental	Social	Gobernanza	
Harinera de Sinaloa, S. A. de C. V.	https://harineradesinaloa.com/	Varias	Varias	Varias	Hay un apartado de ESR, en donde se detallan las acciones que se realizan en el ámbito de la calidad de vida, ética empresarial, vinculación con la comunidad, cuidado y preservación del medio ambiente y gestión de la RSE.

Cuadro 7

Continuación...

Empresa	Página web	Información acciones			Evidencia
		Ambiental	Social	Gobernanza	
Conticon S. A. de C. V.	https://www.condumex.com/	Varias	Varias	Varias	Hay un apartado de Responsabilidad Social, en donde se detallan las acciones que se realizan en materia de derechos humanos, desempeño laboral, participación social y su gestión de RSE.
Grupo Diamante Internacional (GDI)	https://www.gdiuniformes.com/				Hay un apartado de sustentabilidad, en donde se encuentran datos cuantitativos respecto al cuidado del planeta, de una política de integridad empresarial, la cual incluye capacitación a sus colaboradores, entre otros y respecto a un programa de desarrollo sostenible y una política de integridad empresarial.
Multi-Color Label Corporation-Mexico	https://www.mcclabel.com/en	1	1	1	Hay un apartado de ESR, en donde se generaliza las acciones que realiza la empresa hacia el personal, sus productos y el planeta.

Cuadro 7

Continuación...

Empresa	Página web	Información acciones			Evidencia
		Ambiental	Social	Gobernanza	
Molinera del Fuerte, S. A. de C. V.	https://molineradelfuerte.com/	1	1	0	Hay un apartado de ESR, en donde se generaliza la acción para el cuidado y preservación del medio ambiente y su vinculación con la comunidad.
Binney & Smith (México) S. A. de C. V.- Crayola	https://www.crayola.com.mx/	1	0	0	Hay un apartado de responsabilidad social y ambiental, donde menciona que han hecho acciones para reducir sus desechos y minimizar los impactos al medio ambiente.
Saint Gobain América Operadora, S. A. de C. V.	https://www.saint-gobain.com.mx/responsabilidad-social	0	3	0	Hay un apartado de ESR, en donde menciona que promueve programas sociales, apoyo más de 1.5 millones a proyectos sociales, cuenta con voluntariado.
Descafeinadores Mexicanos, S. A. de C. V.	https://www.descamex.com.mx/	0	0	0	Solo aparece y mencionan que tienen el logo del distintivo ESR
Soluciones POP	https://solucionespop.com.mx/productos/				
Jaztea	https://jaztea.com.mx/				
Sekisui s-lec México, S. A. de C. V.	https://s-lec.mx/				

Cuadro 7

Continuación...

Empresa	Página web	Información acciones			Evidencia
		Ambiental	Social	Gobernanza	
Imprenta Azteca S. A. de C. V. (Interlabel)	https://interlabel.com.mx/	0	0	0	Solo aparece y mencionan que tienen el logo del distintivo ESR
Irving®	https://www.irving.mx/				
Agco México	https://www.masseyferguson.mx/				
Tempur Sealy Mexico S. de R. L. de C. V.	https://sealy.com.mx/				
Dan Eli del Caribe S.A de C. V.	http://www.tshirtsdaneli.com/				
Btv Mexicana S. A. de C. V.	https://btvmexicana.com/				
Manjarrez Impresores	https://manjarrezimpresores.com.mx/				
Oleosur S. A.P.I. de C. V.	http://oleosur.com.mx/				
RC Impresos	https://www.rcimpresos.mx/				
Incoprint	https://incoprint.mx/				
Litográfica Sele- ne, S. A. de C. V.	https://www.litograficaselene.com/				
Gruppo Pro Ce- ramic S. A. de C. V.	https://proceramic.odoo.com/				
Impulsora Indus- trial de Refrigera- ción S. A. de C. V. "IDER"	https://ider.com.mx/				
Ferring Pharma- ceuticals	https://ferring.com.mx/				
Corporación Química Automo- triz, S. A. de C. V. (KWX)	https://www.kwx.com.mx/				

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 7

Continuación...

Empresa	Página web	Información acciones			Evidencia
		Ambiental	Social	Gobernanza	
Passa Agroservicios	http://www.passa.com.mx/	0	0	0	Solo aparece y mencionan que tienen el logo del distintivo ESR
Conalum S. A. de C. V.	N/A				
Tecnologías Médicas Innovadoras S de RL de C. V.					
Tierra de Agaves, S. de R. L. de C. V.					

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 8

Páginas web e información del ámbito ASG de las PYMES del sector comercio

Empresa	Página web	Información acciones			Evidencia
		Ambiental	Social	Gobernanza	
Hewlett Packard Mexico S de R. L. de C. V.	www.hpe.com	Varias	Varias	Varias	Hay un apartado de RSE en donde se identifica un informe y enlistan acciones respecto a las tres dimensiones.
Walmart de México y Centroamérica	https://www.walmartmexico.com/				
Club Tomateros de Culiacán	http://www.tomateros.com.mx/				

Cuadro 8

Continuación...

Empresa	Página web	Información acciones			Evidencia
		Ambien- tal	So- cial	Gobernan- za	
Comercializado- ra Santo Tomás, S. A. de C. V.	https://santotomas.com.mx/es/	Varias	Va- rias	Varias	Hay un apartado de RSE en donde se identifica un informe y enlistan acciones respecto a las tres dimensiones.
Silletas y Espa- ciadores de Me- xico S. A. de C. V.	https://www.silletasimex.com/				
Creaciones Ar- tísticas Publici- tarias S. A.	https://www.capsamex.com.mx/?utm_source=GM	1	1	1	Hay un apartado de ESR, en donde se muestra el código de ética y conducta, así como su declaración ESR.
Proveedora Gal- sa, S. A. de C. V.	http://www.proveedoragalsa.com.mx/	0	0	0	Solo apare- ce y men- cionan que tienen el logo del distintivo ESR
Ambasil S. A. de C. V.: Ambien- tes	https://ambientesproductosdelimpieza.com/				
Proaoass	http://www.proaoass.com/				
Casa Kuroda	https://www.kuroda.com/responsabilidad-social				
Velsimex	http://www.velsimex.com/				
Dagal, S. A. de C. V.	http://www.dagal.com.mx/				

Cuadro 8

Continuación...

Empresa	Página web	Información acciones			Evidencia
		Ambiental	Social	Gobernanza	
Diprolisa	http://diprolisa.mx/	0	0	0	No aparece nada en su página.
Galper, S.C.	N/A				

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 9

Páginas web e información del ámbito ASG de las PYMES del sector construcción

Empresa	Página web	Información acciones			Evidencia
		Ambiental	Social	Gobernanza	
Holcim Mexico Operaciones S. A. de C. V.	https://www.holcim.com.mx/	Varias	Varias	Varias	Hay un apartado de RSE, en donde se abarcan temas de desarrollo sostenible, medio ambiente, derechos humanos, entre otros y se generalizan las acciones de los tres ámbitos.
Estructuras Metálicas de Puebla S. A. de C. V.	https://www.solana.mx/	2	3	0	Hay un apartado de RSE, en donde se muestran las acciones en materia de educación, comunidad, inclusión y medio ambiente.
Seica	https://seica.com.mx/	1	1	1	Cuentan con sus principios estratégicos, enfocados a la sustentabilidad, tecnología BIM, responsabilidad social y seguridad.
Vivo Grupo Inmobiliario	https://vivo.mx/	0	0	0	Solo aparece y mencionan que tienen el logo del distintivo ESR
Sanilock de México S. A.	https://www.sanilock.com/				
CMIC Delegación Guanajuato	https://www.cmicgto.com.mx/				

Cuadro 9

Continuación...

Empresa	Página web	Información acciones			Evidencia
		Ambiental	Social	Gobernanza	
Procsa	https://idilica.com.mx/	0	0	0	Solo aparece y mencionan que tienen el logo del distintivo ESR
Viviendi Desarrollos Inmobiliarios, S. A. de C. V.	N/A				
GSM Bronco, S. A. de C. V.					
Sociedad Industrial de Construcciones Eléctricas, S. A. de C. V.					

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 10

Páginas web e información del ámbito ASG de las PYMES del sector minero y extractivo

Empresa	Página web	Información acciones			Evidencia
		Ambiental	Social	Gobernanza	
Shell Servicios México	www.shell.com.mx	Varias	Varias	Varias	Hay un apartado de RSE en donde se identifica un informe, y enlistan acciones respecto a cada dimensión
First Majestic Silver Corp	https://firstmajestic.com/				
Sales del Valle, S. A. de C. V.	https://salesdelvalle.com.mx/	1	1	1	Hay un apartado de RSE, en donde se generaliza las acciones respecto a cada dimensión.
Molymex, S. A. de C. V.	http://www.molymex.com.mx/	0	0	0	Solo aparece y mencionan que tienen el logo del distintivo ESR
Compañía Minera Pitalla S. A. de C. V.	N/A				

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 11

Páginas web e información del ámbito ASG de las PYMES del sector transporte y comunicaciones

Empresa	Página web	Información acciones			Evidencia
		Ambiental	Social	Gobernanza	
Transportes Refrigerados Marma, S. A. de C. V.	https://www.marma.com.mx/	0	0	0	No aparece nada en su página.
Bux Puntual, S. A. de C. V.	https://www.buxpuntual.com/				

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 12

Páginas web e información del ámbito ASG de las PYMES del sector agropecuario

Empresa	Página web	Información acciones			Evidencia
		Ambiental	Social	Gobernanza	
De la Costa S. A. de C. V.	N/A				
Agroindustrias Tombell, S.A de C. V.					

Fuente: Elaboración propia.

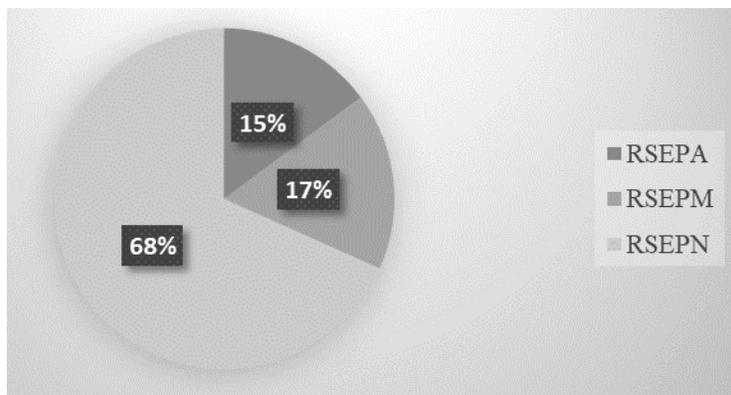
Con base a la información recabada en los tres ámbitos de la ASG de las 101 páginas web analizadas, las cuales corresponden a las 110 PYMES de nuestra muestra. Se determinó que con base en dicha información se determina la categoría de RSE de las PYMES considerando el concepto Responsabilidad Social Empresarial Pública (RSEP) ya que la información obtenida de las páginas web son de carácter público catalogándolo de acuerdo con la evidencia correspondiente en tres categorías: alta, media y nula.

Con base a la información obtenida se determinó que

de las 101 páginas web que se analizó su información pública referente a las acciones en el ámbito ASG fueron 69 que de acuerdo a la evidencia correspondiente se catalogaron como PYMES con una Responsabilidad Social Empresarial Pública Nula, representando el 68%, en segundo lugar 17 se catalogaron con una Responsabilidad Social Empresarial Pública Media, representando el 17% y las 15 restantes por ende se catalogaron con una Responsabilidad Social Empresarial Pública Alta, representando el 15% respectivamente. (Véase figura 6)

Figura 6

Responsabilidad Social Empresarial Pública de las PYMES



Fuente: Elaboración propia.

De las 15 páginas web analizadas y que fueron catalogadas con una Responsabilidad Social Empresarial Pública Alta, es importante resaltar que dichas páginas web representan 22 PYMES, de las cuales como se muestra el cuadro 13 podemos identificar que solo una ha obtenido el distintivo ESR por décima vez, cinco por undécima vez, tres por duodécima vez, una por

decimotercera vez, ocho por decimoquinta vez y cuatro por vigesimotercera vez, no se identificó el distintivo ESR por decimocuarta, decimosexta, decimoséptima, decimooctava, decimonovena, vigésima, vigesimoprimera y vigesimosegunda vez en esta categoría; así mismo el 59% son consideradas pequeñas, y se muestra mayor participación del Distrito Federal.

Cuadro 13

PYMES con una Responsabilidad Social Empresarial Pública Alta

Año como ESR	Nombre Empresa	Estado	Tamaño
23	Holcim México	CDMX	Pequeña
	Hewlett Packard Mexico S. de R. L. de C. V.		
	Walmart de México y Centroamérica		
	Shell México		
15	Engie México: Tractebel DgJ, S. A. de C. V.	Jalisco	Mediana
	Engie México: Tractebel Energía de Monterrey, S. de R. L. de C. V.	Nuevo León	
	Engie México: Tag Pipelines Sur, S. de R. L. de C. V.	Distrito Federal	Pequeña

Cuadro 13

PYMES con una Responsabilidad Social Empresarial Pública Alta

Año como ESR	Nombre Empresa	Estado	Tamaño
	Engie México: Tamauligs, S. A. de C. V.	Distrito Federal	Pequeña
	Engie México: Gasoductos del Bajío, S. de R. L. de C. V.		
	Engie México: Tractebel GNP, S. A. de C. V.	Tamaulipas	
	Engie México: Mayakan, S. de R. L. de C. V.	Yucatán	
	Engie México: Tractebel energía de panuco, S. A. de C. V.	Nuevo León	
13	First Majestic Plata, S. A. de C. V.	Durango	Pequeña
12	Comercializadora Santo Tomás, S. A. de C. V.	Jalisco	Mediana
	Club Tomateros de Culiacán	Sinaloa	
	Simex	Distrito Federal	Pequeña
11	Grupo Diamante Internacional (GDI)	Distrito Federal	Mediana
	Pgim Real Estate		
	Gmp Sistemas		
	Harinera de Sinaloa, S. A. de C. V.	Sinaloa	
	Conticon	Guanajuato	
10	Donecg	Puebla	Pequeña

Fuente: Elaboración Propia.

Vinculando el 68% de las PYMES catalogadas con una RSEPN, nos relacionamos con el trabajo de (Thimm y Rasmussen, 2022) y (Penney et al., 2023), quienes revelaron bajos niveles de divulgación de la RSE en las páginas Web de grandes empresas que cotizan en bolsa. Sin embargo, es importante resaltar que nuestro estudio es de PYMES, por lo que el tamaño de una empresa podría ser independiente a mostrar en sus páginas web información pública respecto a acciones de ASG. Por otro lado, el 17% de las PYMES catalogadas con una RSEPM concuerdan con la investigación de (Jain et al., 2024) debido a que obtuvieron como resultado que muchas empresas informan sobre iniciativas vinculadas a temas generales,

y esa es una de las evidencias que se requieren para catalogar a una RSEPM.

(Wood, 1991) desde hace 32 años definió el principio de responsabilidad pública (nivel organizacional), el cual se vincula en el 2023 con el concepto que proponemos de RSEP en sus diversas categorías RSEPA, RSEPM y RSEPN.

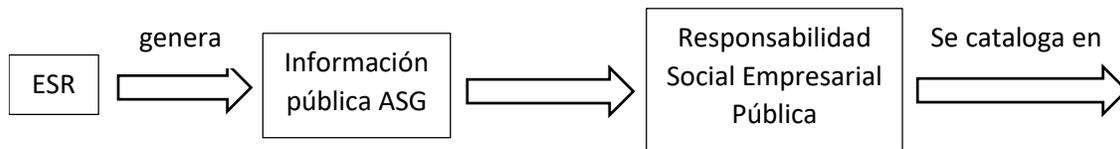
De acuerdo con la revisión de la literatura el abordar el ámbito ASG se ha convertido en una parte fundamental de una estrategia empresarial como forma de satisfacer las expectativas de las partes interesadas en las grandes empresas, por lo que las PYMES no deberían ser la excepción.

Finalmente, con base a la parte teórica y empírica anteriormente desarrollada para esta investigación, se propone un modelo teórico referente al distintivo ESR que otorga el CEMEFI considerando la información pública respecto a las acciones del ámbito ASG de las

páginas web de las PYMES analizadas de acuerdo con las tres categorías de la RSEP. El cual puede ser considerado para futuras investigaciones, incluso replicarse para las grandes empresas. (Véase figura 7)

Figura 7

Modelo Teórico Investigación



Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

La adopción e implementación de la RSE desde la perspectiva del distintivo de ESR que otorga el CEMEFI a las PYMES mexicanas no las obliga a mostrar la información públicamente, sin embargo, si lo realizarán podría tener efectos positivos.

La RSE forma parte de un modelo empresarial autorregulado en el que las empresas son conscientes de la influencia que ejercen en la sociedad en general. El futuro, sin duda de las PYMES que apliquen la RSE está influenciado por la perspectiva del sistema empresarial mexicano, el contexto político-legal; incluyendo los lineamientos del CEMEFI y las consideraciones prácticas relacionadas con la aplicación de la RSE. Y es indudable que al hablar de RSE se relacionen los conceptos de sociedad, gobierno y empresa.

Se respondió a la pregunta de investigación a través de la categoría propuesta a partir del concepto RSEP destacando que solo el 15% de las PYMES analizadas muestra suficiente información pública, detallando las

acciones realizadas referente al ámbito ASG, por ejemplo, un informe/reporte de RSE.

La publicación de información de acceso público por parte de las PYMES que obtuvieron el distintivo ESR podrá generar ventajas a estas, ya que la comunicación periódica de dicha información aumentaría la transparencia, por otro lado, permitiría la supervisión de las actividades de RSE de las empresas, se reforzaría la relación con las partes interesadas y se apoyaría directamente al ámbito nacional e internacional, como el cumplimiento de los ODS.

El concepto RSEP no debe ser ajeno con la publicación de información de acceso abierto en las diversas páginas web de las PYMES que han obtenido el distintivo ESR, ya que este concepto trata de mantener a las PYMES con una buena relación en las diversas partes interesadas, particularmente la sociedad.

El CEMEFI junto con el gobierno mexicano juegan un papel fundamental para encaminar no solo a las PYMES sino a las empresas en general a hacer pública su

información respecto al ámbito ASG, pues al evaluarlos se determinó que cumplen los requerimientos necesarios para obtener el distintivo ESR porque no hacerlo de conocimiento a la sociedad en general.

Referencias

- Ahn, Y. B., y Park, H. C. (2023). Sustainability Management through Corporate Social Responsibility Activities in the Life Insurance Industry: Lessons from the Success Story of Kyobo Life Insurance in Korea. *Sustainability*, 15(15), 1-16. <https://doi.org/10.3390/su151511632>
- Albitar, K., y Hussainey, K. (2022). Do corporate governance mechanisms and ESG disclosure drive CSR narrative tones? *International Journal of Finance & Economics*, 28(4), 3876-3890. <https://doi.org/10.1002/ijfe.2625>
- Almeida, R., Pérez, J. A., y Abreu, R. (2022). Digital Corporate Social Responsibility Reporting in the Water Industry. *Water Resources Management*, 36, 3929-3947. <https://doi.org/10.1007/s11269-022-03132-1>
- Bhattacharya, C. B., Korschun, D., y Sen, S. (2009). Strengthening stakeholder-company relationships through mutually beneficial corporate social responsibility initiatives. *Journal of Business Ethics*, 85, 257-272. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-008-9730-3>
- Bowen, H. R. (1953). *Social Responsibilities of the Businessman*. Estados Unidos: Harper.
- Cajiga, J. F. (s.f.). El concepto de Responsabilidad Social Empresarial. CEMEFI. <https://www.cemefi.org/centrodedocumentacion/1426.pdf>
- Carroll, A. B. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate social performance. *Academy of Management Review*, 4(4), 497-505. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/257850>
- Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39-48. [https://doi.org/10.1016/0007-6813\(91\)90005-G](https://doi.org/10.1016/0007-6813(91)90005-G)
- Carroll, A. B. (1999). Corporate social responsibility evolution of a definitional construct. *Business & Society*, 38(3), 268-295. <https://doi.org/10.1177/000765039903800303>
- Carroll, A. B., y Shabana, K. M. (2010). The business case for corporate social responsibility: A review of concepts, research and practice. *International Journal of Management Reviews*, 12(1), 85-105. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2009.00275.x>
- CEMEFI (2022). *Informe Anual 2022*. CEMEFI. <https://online.fliphtml5.com/ymqw/buga/#p=1>
- CEMEFI (2023). *Distintivo ESR®*. CEMEFI. <https://www.cemefi.org/distintivo-esr-2/>
- CEMEFI (2023). *Empresas Socialmente Responsables 2023*. CEMEFI. <https://www.cemefi.org/resultadosesr/>
- Dhaliwal, D. S., Li, O. Z., Tsang, A., y Yang, Y. G. (2011). Voluntary nonfinancial disclosure and the cost of equity capital: the initiation of corporate social responsibility Reporting. *The Accounting Review*, 86(1), 59-100. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/29780225>
- Du, Y., Chan, C. Y., Lin, C. Y., y Lu, C. L. (2023). Charitable CEOs and employee protection. *Pacific-Basin Finance Journal*, 82. <https://doi.org/10.1016/j.pacfin.2023.102187>

- Eccles, R. G., Ioannou, I., y Serafeim, G. (2014). The impact of corporate sustainability on organizational processes and performance. *Management Science*, 60(11), 2835-2857. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/24550546>
- Elembilassery, V. (2023). Evolutionary influences on corporate social responsibility literature: a review and prognosis. *Society and Business Review*, 18(3), 504-522. <https://doi.org/10.1108/SBR-05-2022-0136>
- Frederick, W. C. (1960). The growing concern over business responsibility. *California Management Review*, 2(4), 54-61. <https://doi.org/10.2307/41165405>
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. EE. UU.: Pitman Publishing Inc.
- Friedman, M. (13 de septiembre de 1970). The social responsibility of business is to increase its profits. *New York Times*. Recuperado de <https://www.nytimes.com/1970/09/13/archives/a-friedman-doctrine-the-social-responsibility-of-business-is-to.html>
- García, M. I., Gálvez, F. J., Noguera, J. M., y Meseguer, V. (2023). Corporate social responsibility reports: A review of the evolution, approaches and prospects. *Heliyon*, 9(7), 1-18. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18348>
- Jain, A., Ripa, D., y Torres, L. (2024). Have companies arisen to the challenge of promoting sustainable work? The role of responsible business practices in the context of evolving employment and working conditions. *Safety Science*, 170. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2023.106364>
- Lichtensteins, D. R., Drumwrihgt, M. E., y Braig, B. M. (2004). The effect of corporate social responsibility on customer donations to corporate-supported nonprofits. *Journal of Marketing*, 68(4), 16-32. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/30162013>
- Miranda, M., López, E., y Vega, C. (2022). Hacia una perspectiva integral de gestión en sostenibilidad empresarial. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(19), 150-164. <https://doi.org/10.36791/tcg.v7i19.136>
- Morales, F., y Jarne, J. (2022). Divulgación de Informaciones Corporativas en la webside de Empresas Cotizadas Mexicanas: Estado de Situación y Evolución. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(21), 69-89. <https://doi.org/10.36791/tcg.v7i21sept-dic.182>
- Owen, D. L., y O'Dwyer, B. (2009). Cap. 17. Corporate Social Responsibility: The Reporting and Assurance Dimension. In *The Oxford Handbook of Corporate Social Responsibility*. Reino Unido: Oxford University Press, 384-410. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199211593.003.0017>
- Penney, E. K., Owusu, A., Amewu, G., y Nsor, R. (2023). Do firms operating in a shared institutional environment have similar sustainability disclosure practices? A comparative analysis of multinational and locally listed firms in Africa. *Cogent Business & Management*, 10(2), 1-19. <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2207886>
- Previtali, P., y Cerchiello, P. (2023). Corporate governance and anti-corruption disclosure. *Corporate governance*, 23(6), 1217-1232. <https://doi.org/10.1108/CG-06-2022-0275>

- Rau, P., y Yu, T. (2023). A survey on ESG: investors, institutions and firms. *China Finance Review International*. Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/CFRI-12-2022-0260>
- Rhenman, E. (1968). *Industrial Democracy and Industrial Management*. Reino Unido: Tavistock.
- Rossi, P., y Candio, P. (2023). The independent and moderating role of choice of non-financial reporting format on forecast accuracy and ESG disclosure. *Journal of Environmental Management*, 345(1), 1-8. <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2023.118891>
- Singh, A. K., Zhang, Y., y Anu. (2023). Understanding the Evolution of Environment, Social and Governance Research: Novel Implications from Bibliometric and Network Analysis. *Evaluation Review*, 47(2), 350-386. <https://doi.org/10.1177/0193841X22112124>
- Su, X., Wang, S., y Li, F. (2023). The Impact of Digital Transformation on ESG Performance Based on the Mediating Effect of Dynamic Capabilities. *Sustainability*, 15(18), 1-22. <https://doi.org/10.3390/su151813506>
- Sutikno, F. R., Sasongko, N. A., Djarot, I. N., y Dillon, H. S. (2023). Adaptation variation of easiness on environmental, social, and governance components in the selected sustainability developments. *Global Journal of Environmental Science and Management*, 9, 21-34. <https://doi.org/10.22034/GJESM.2023.09.SI.02>
- Thimm, H., y Rasmussen, K. B. (2022). A multi-perspective exploration of the environmental website disclosure in global manufacturing. *Business Strategy and the Environment*, 32(4), 1719-1738. <https://doi.org/10.1002/bse.3214>
- Turchina, S., Turchina, K., Dashutina, L., y Batsenko, L. (2023). A Review of Top Corporate Sustainability Initiatives and Their Resilience during the COVID-19 Pandemic. *Comparative Economic Research. Central and Eastern Europe*, 26(1), 111-126. <https://doi.org/10.18778/1508-2008.26.06>
- Valor, C. (2005). Corporate social responsibility and corporate citizenship: Towards corporate accountability. *Business and Society Review*, 110(2), 191-212. <https://doi.org/10.1111/j.0045-3609.2005.00011.x>
- Wendai, L., Jing, F., y Bin, L. (2022). Does more voluntary environmental information disclosure cut down the cost of equity: heavy pollution industries in China. *Environmental Science and Pollution Research*, 29, 62913–62940. <https://doi.org/10.1007/s11356-022-21620-0>
- Wiegand, T., y Wynn, M. (2023). Sustainability, the Circular Economy and Digitalisation in the German Textile and Clothing Industry. *Sustainability*, 15(11), 1-30. <https://doi.org/10.3390/su15119111>
- Wood, D. J. (1991). Corporate Social Performance Revisited. *Academy of Management Review*, 16(4), 691-718. <https://doi.org/10.2307/258977>



Trascender, Contabilidad y Gestión. Vol. 8, Núm. 24 (septiembre – diciembre del 2023).
 Universidad de Sonora. Departamento de Contabilidad. México.
 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

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.

Es una publicación de carácter académico y científico publicada por el Departamento de Contabilidad de la Universidad de Sonora. México. Con registro ISSN en línea: 2448-6388. Reserva de Derechos 04-2015-041712070800-203 y registro DOI: 10.36791.

La revista se encuentra indizada en Scielo México, Latindex 2.0, Clase, Biblat, SeriUNAM, Dialnet, REDIB, LatinREV, Google Académico, MIAR, AURA, DORA, Latino Americana, Redalyc, Dora, contando con el sello de calidad Revistas Unison y el repositorio CRIS UNISON.

Normas generales para autores(as)

I. De la presentación de colaboraciones:

1. Los trabajos presentados, podrán ser reportes de investigación, ensayos, estudios, reportes técnicos o reseñas de libros publicados en las líneas de conocimiento de las ciencias sociales, económicas, administrativas y contables, en cualquiera de sus vertientes.
2. Los **reportes de investigación** son informes que describen y argumentan resultados de proyectos sobre un objeto de estudio específico, cumpliendo con un rigor y método científico dentro de las líneas de conocimiento de la revista.
3. Los **ensayos** son escritos críticos argumentativos del análisis de la revisión exhaustiva, evaluativa de la literatura de un tema o fenómeno de estudio, dentro de las líneas de conocimiento de la revista.
4. Los **estudios, reportes o apéndices técnicos**, son documentos descriptivos de la aplicación teórica, normativa, tecnológica o práctica del ejercicio o praxis profesional de tópicos relativos a las líneas de conocimiento de la revista.
5. Las **reseñas de libros publicados** serán descripciones argumentativas y técnicas completas de libros publicados de no más de tres autores, en las líneas de la revista, publicadas en editoriales reconocidas, con evidencia de arbitraje, cuya edición no rebase de tres años de su envío a la revista y se encuentren disponibles.
6. Los trabajos deberán presentarse en idioma español o inglés.
7. Los trabajos podrán ser individuales o colectivos, de no más de tres autores.
8. Todos los trabajos deben ser inéditos y originales.
9. 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.
10. El envío y publicación de los manuscritos enviados no generará ningún costo para los autores(as).

II. Envío de los trabajos:

Fechas de envío de colaboraciones:

La revista TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN recibe de forma abierta colaboraciones durante todo el año, sujetándose al siguiente calendario, para su publicación:

- Revista enero-abril límite de recepción de colaboraciones 15 de septiembre.
- Revista mayo-agosto límite de recepción 15 de enero.
- Revista septiembre-diciembre límite de recepción 15 de mayo.

Los trabajos deberán ser enviados en tres archivos, a través de la plataforma de envío de la revista: <https://trascender.unison.mx/index.php/trascender/about/submissions>

Al mismo tiempo deberá enviarse al correo: revistatrascender@unison.mx , y opcionalmente al correo: eugenia.delarosa@unison.mx

Los archivos a enviar son los siguientes:

Archivo 1 Datos autores.

- a) Nombre del archivo digital, el cual deberá formarse como se indica:

Archivo1_datos_primer apellido del autor(es)(as)_palabra representativa del título.

Ejemplo un autor: Archivo1_Datos_ Jiménez_Política.doc

Ejemplo dos autores: Archivo1_Datos_ Jiménez_López_Política.doc

La información del archivo en *Word* deberá contener:

- b) Información completa sin abreviaturas de cada uno de los(as) autores(as): grado(s) académico(s), licenciatura (s), cargo o puesto(s) actual, institución, dependencia, ciudad, estado, país, email(s) institucional y alternativo, ORCID de cada autor (podrán tramitarlo en el sitio de ORCID).
- c) Título del trabajo en español y en inglés (no mayor a 10 palabras).
- d) Palabras clave en español y en inglés, no más de tres.
- e) Código(s) JEL (*Journal of Economic Literature*) de clasificación que catalogue(n) el contenido temático del trabajo, no más de tres códigos, indicar número y nombre(s) del(los) código(s).

Podrán consultarlos en:

<https://trascender.unison.mx/index.php/trascender/issue/view/9/23>

- f) Indicar el autor de correspondencia del trabajo; nombre y correo.

* Indicar datos completos en caso de que el trabajo sea resultado de un proyecto, programa o cuenta con algún financiamiento. (No son agradecimientos).

Archivo 2 Extenso del trabajo.

- a) El nombre del archivo digital deberá formarse como se indica:

Archivo2_extenso_ (primer apellido del autor(es) _palabra representativa del título.

Ejemplo un autor: Archivo2_extenso_ Jiménez_Política.doc

Ejemplo dos autores: Archivo2_extenso_Jiménez_Sandoval_Politica.doc

- g) El archivo *Word* deberá contener:
- El título del trabajo en español e inglés no deberá ser mayor a 10 palabras.
 - Trabajo completo incluido el resumen y *abstract (en inglés)*, sin nombres de los autores, con número de página inferior centrada.
 - Resumen (Abstract). Deberá contener qué se hizo, por qué, cómo y a qué se llegó sin rebasar 200 palabras. Incluir la traducción correcta en inglés.
 - Palabras clave, keywords, no más de tres, las cuales deberán aparecer también a lo largo del trabajo.
 - Código(s) JEL. Indicar el número y nombre, no más de tres códigos.
- h) La extensión mínima de los trabajos será de 20 páginas y la máxima 30 páginas, incluidos anexos y referencias.

Archivo 3. Declaración de autoría.

*a) El nombre del archivo deberá formarse como se indica:

Archivo3_autoria_ (primer apellido del autor(es)) _palabra representativa del título.

Ejemplo un autor: Archivo3_autoria_ Jiménez_Política.doc

Ejemplo dos autores: Archivo3_autoria_Jiménez_Sandoval_Politica.doc

El archivo deberá ser en formato JPG o PDF conteniendo:

- a) Declaración de autoría dirigida al Comité Editorial de la revista, y trabajo inédito no publicado o enviado a ningún otro tipo de publicación impresa o digital.
- b) Fecha y lugar de envío, título del trabajo y firma autógrafa (no se aceptarán firmas digitales) de todos los autores en el orden de autoría en el mismo documento.

III. Formato general de los trabajos:

- a) El formato general debe ser con letra *Times New Roman* a 12 puntos, interlineado de 1.5, márgenes generales de 2.5, y paginación inferior centrada. Con un espacio entre párrafos.
- b) La jerarquía de títulos y subtítulos será respetando la notación APA 7 (*American Psychological Association*), como sigue:

*Título: Primera letra mayúscula y el resto minúsculas (salvo nombres o sustantivos propios). En español e inglés, centrados, sin abreviaturas o siglas.

*Texto en general: Deberá evitarse el uso incorrecto o excesivo de mayúsculas, negritas, comillas y subrayados en el texto en general, cumpliendo con lo que se indica.

Secciones del trabajo:

*Se numerarán de **forma decimal** sin considerar el cero. La introducción no deberá numerarse.

*Subtítulos: Podrán ser hasta 3 niveles:

Nivel 1. Con negritas alineado en el centro.

Nivel 2. Con negritas alineado al margen izquierdo.

Nivel 3. En cursivas y con negritas alineado al margen izquierdo.

IV. Cuerpo del trabajo:

El cuerpo del trabajo debe contener:

- a) Resumen y *Abstract* (ambos), de 200 palabras.
- b) Palabras clave y *keywords* (ambos): no más de tres, en minúsculas, excepto nombres propios. Estas palabras deberán ser relevantes en todo el trabajo y relacionarse con el (los) código(s) JEL elegido(s) de la temática del trabajo.

Las palabras claves y los *keywords* se componen de palabras individuales, separadas por coma, no frases, no podrán ser más de tres.
- c) Introducción. Argumentación del objeto, justificación, importancia, antecedentes básicos, método, resultados y conclusiones del trabajo.
- d) Las referencias o fuentes consultadas, citadas en el texto deberán estar bajo el formato APA 7.
- e) Todas las referencias deberán ser citadas en el texto y presentadas al final del trabajo como **Referencias** clasificadas en los siguientes grupos: Consulta general, Leyes y Reglamentos y Páginas web, en ese orden.
- f) En caso de contener gráficas, cuadros, tablas o figuras, deberá estar relacionado e indicado en el texto. Cada uno(a) deberá indicar número, título y fuente. El título debe estar centrado en la parte superior del cuadro, tabla o figura y la fuente al pie. Es importante cuidar la calidad de resolución de las gráficas, cuadros, tablas y figuras, mayor o igual a 300 dpi.
- g) Todas las tablas o cuadros deberán presentarse en formato *Word* no como imágenes.
- h) Podrán utilizarse notas al pie, como aclaraciones o ampliaciones al trabajo, en formato libre, no deberá usarse para citas.

V. De las citas y referencias:

Todos los trabajos deben presentar sus citas y referencias conforme la notación APA 7, respetando la siguiente tipografía:

a) **Citas en el texto:**

Al citar dentro en el texto se pondrá el apellido del autor y el año.

- Ejemplo un autor, una página: (García, 2016, p. 14)
- Ejemplo un autor, más de una página: (García, 2016, pp. 15-18)
- Ejemplo dos autores: (Solís y Cámara, 2016)
- Ejemplo más de dos autores (Sánchez et al., 2020)

b) **Gráficos, tablas, cuadros o imágenes:**

- Título en la parte superior, con número en negritas, nombre (en el siguiente renglón) en cursivas. Ambos colocados al margen izquierdo.
- Fuente al pie de la tabla, cuadro o imagen centrado: Apellido del autor (año: número de página). En caso de Elaboración propia, indicarlo.

Ejemplo:

Tabla 1

Grupos de enfoque estudiados

Fuente: Elaboración propia con base en Williams, 2019, p.76.

c) **Referencias bibliográficas de artículos:**

Impresos o electrónicos con la siguiente tipografía:

Apellido, iniciales nombres. (año). Título artículo. *Nombre revista*, volumen (número revista), número páginas. DOI o Recuperado de URL (en caso de ser electrónico).

Ejemplo dos autores:

Zurbriggen, C., y Travieso, E. (2016). Hacia un nuevo Estado desarrollista: desafíos para América Latina. *Perfiles Latinoamericanos*, 24(47), 259-281. <https://doi.org/10.18504/pl2447-004-2016>.

Ejemplo sin doi con enlace en internet:

Tello Macías C. y Hernández Ángeles D.F. (2010). Sobre la Reforma Tributaria en México. *Economía UNAM*, 7(21), 37-56. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/eunam/v7n21/v7n21a3.pdf>

i) **Referencias bibliográficas de capítulos:**

Apellidos, inicial de los nombres. (Año). Número y nombre del capítulo. *Nombre del libro*. País: Editorial, páginas. Recuperado de dirección electrónica (en caso de documentos electrónicos).

Ejemplo sin doi:

Sánchez López, J.M. (2019). Cap. 4. Entre pares. *En Consejos didácticos e investigación*. México: Ediciones Libres, 262-325.

e) Referencias bibliográficas de libros:

Apellidos, inicial de los nombres. (Año). *Nombre del libro*. País: Editorial, Recuperado de dirección electrónica (en caso de ser electrónico).

Ejemplo:

Luna, Y.B. (2009). *Auditoría Integral. Normas y Procedimientos*. México: Ecoe Ediciones.

f) Referencias bibliográficas de leyes y reglamentos:

Autoridad. Documento o acta. (año y mes). *Título de la publicación*. Páginas. Recuperado de URL.

Ejemplo:

Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Transparencia presupuestaria. *Diario Oficial de la Federación*, (2014 mayo). 201-324.

Americans With Disabilities Act of 1990. 42 U.S.C. § 12101 et seq. (1990).
<https://www.ada.gov/pubs/adastatute08.htm>

g) Referencias con vínculo URL

Todas las referencias de libros, capítulos, revistas o sitios web que indique vínculo URL, deberá ser revisado y confirmada su conexión con la fuente citada.

VI. De la publicación:

Se sugiere consultar **Políticas editoriales:** <https://trascender.unison.mx/index.php/trascender/politicas-editoriales>

- a) Conforme las políticas editoriales de la revista todos los trabajos recibidos para su publicación serán revisados por la herramienta anti-plagio *Ithenticate*, comunicando a los autores el reporte de similitud, sujetándose a no rebasar un 25% de similitud.
- b) Todos los trabajos presentados a la revista se sujetarán a arbitraje doble ciego, comunicando a los autores el dictamen correspondiente. El tiempo promedio de dictamen será entre 4 y 6 meses.
- c) El procedimiento de evaluación puede ser consultado en **Acerca de** en Información para autores <https://trascender.unison.mx/index.php/trascender/about>
- d) Una vez comunicados los autores, en caso de haber recibido dictamen favorable tendrán 15 días naturales para el envío de las correcciones señaladas en el dictamen.
- e) A cada uno de los artículos publicados se les asignará un registro DOI (*Digital Object Identifier*) exclusivo, para su acceso electrónico.

- f) La decisión, políticas, procedimientos generales y edición de publicación de los trabajos son facultad del Comité Editorial de la revista.
- g) En caso de situaciones no consideradas en la recepción, dictamen, edición o publicación, la decisión final será tomada por el editor responsable de la revista.
- h) La revista **TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN** se compromete a asegurar la confidencialidad y privacidad de la información personal que se capture en el sitio de la revista, de conformidad con los lineamientos editorial de la Universidad de Sonora y las Normas éticas y de privacidad de la Universidad de Sonora y de la revista en los siguientes sitios:

<https://www.unison.mx/institucional/marconormativo/reglamentosacademicos/ReglamentoEditorialFebrero2009/#p=1>

https://trascender.unison.mx/index.php/trascender/normas_eticas

- i) Una vez publicados los artículos en el sitio web de la revista <https://trascender.unison.mx/index.php/trascender/issue/archive>.

En caso de cualquier error de edición atribuible a la revista, será responsabilidad de la misma su corrección inmediata.

- j) Los autores una vez publicados adquieren el beneficio de consultar de las estadística de consulta y descarga de sus artículos en

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

Hermosillo, Sonora, México, 2023

Comité editorial de la Revista

TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN