



# Tomo 05

## *Humanidades, Ciencias Sociales, y Bellas Artes*

Paper	Título	Autores	Primer Autor	Página
CYA160	Vacuna Contra la Evasión Fiscal	M.I.C.P. Josefina Aguirre González	Aguirre González	5.1
CYA068	Propuesta Metodológica para Evaluar la Calidad de los Servicios Universitarios: Estudio de Caso	Dra. Yenisey Castro García Dr. Marco Antonio Sánchez Godínez	Castro García	5.6
CYA226	Herramientas Intelectuales: Un Taller para Facilitar la Introspección de Estudiantes y Apoyar la Enseñanza de Materias Humanísticas en la Carrera de Ingeniería Industria	MARH Guadalupe Patricia Cruz Fuentes LAE Carlos Verduzco Muela IEME Alejandro Cortez Cortez LIC. INF Raúl Vázquez Tiscareño	Cruz Fuentes	5.10
CYA067	Reflexión de la Ordenación Territorial desde el Enfoque Biofílico	Dr. Martha Beatriz Cruz Medina	Cruz Medina	5.15
CYA042	Revisión de Sitios Web que Presentan Información sobre Personas Desaparecidas en México	Nadia Irais De Nova-Morales Mtra. Betzabet García-Mendoza Dr. Carlos R. Jaimez-González	De Nova-Morales	5.20
CYA012	Teorías Fundamentadas y Estructuración como Herramientas para el Diseño	Lic. Roberto Elizalde Azuara Dra. Alejandra Nivón Pellón Dra. Adela Eugenia Rodríguez Salazar	Elizalde Azuara	5.25

Paper	Título	Autores	Primer Autor	Página
CYA140	Proyecto de Mejoramiento del Cuidado de las Personas en la Fundación Nirata de Parral, Chihuahua	T.S.U. Jhoana Karely Gardea Estrada M.S.C Omar Fernando Alvarado Yáñez Dr. Ricardo Robles Gómez Lic. José Gerardo López Esparza Mendoza Lic. Ángel Villalobos Carbajal T.S.U. Almendra Daniela Cuevas Molina T.S.U. Brenda Janeth Carbajal Aguilar T.S.U. Karina Ivonne Sáenz Torrez Ing. Luis Manuel Sáenz Macías	Gardea Estrada	5.32
CYA209	Normativas Legales en el Ciberespacio: Perspectivas y Desafíos para el Derecho Informático	C. Agustina Hernández de los Santos C. Marco Antonio Muñiz Rodríguez C. Cesar Alberto Ramírez Pérez	Hernández de los Santos	5.35
CYA010	Análisis de la Medición de Habilidades Blandas en la Educación Superior como Estrategia de Mejora: Caso de Estudio	L.A. Diana Hernández Lara M.A.C.P. Mónica Belem Bernal Pérez	Hernández Lara	5.41
CYA192	Violencia en el Noviazgo en Jóvenes Universitarios	PSS. Valeria Hernández Ramírez Dra. Amelia Hernández de la Cruz Dra. Yadira Candelero Juárez Dra. Celia del Carmen Solís Gómez L.E. Karla Celene Ramos Rendón	Hernández Ramírez	5.56
CYA122	Estrategias de Comunicación Externa Utilizadas en una Empresa Radiofónica durante el Confinamiento por COVID 19	Dra. Rossy Lorena Laurencio Meza Dra. María del Pilar Anaya Avila Dr. Juan José Domínguez Panamá Dr. Carlos Eduardo Anaya Avila Mtro. Alfredo Reyes Gutiérrez Nadia Ramón León	Anaya Avila	5.52
CYA041	Análisis Comparativo de Mapas Interactivos que Presentan Información sobre Femicidios en México	Ximena Itzel Martínez-Garay Mtra. Betzabet García-Mendoza Dr. Carlos R. Jaimez-González	Martínez-Garay	5.58

Paper	Título	Autores	Primer Autor	Página
CYA224	Evaluación de Productos Gastronómicos con Alto Valor Turístico en Chetumal Q. Roo, México	Lic. José Manuel Meneses Domingo Dr. Eustacio Díaz Rodríguez Ing. Arturo Domínguez Góngora Br. Danely Fernanda Vega Heredia Br. Glenda Lissel Caamal Sánchez	Meneses Domingo	5.63
CYA035	Utilización de Servicios Digitales en la Nube entre los Estudiantes de Comunicación de la Universidad Veracruzana	Dr. Ricardo Peri Alarcón Dra. Odilia Domínguez Ramírez Dr. Armando Zavariz Vidaña	Peri Alarcón	5.67
CYA023	Funcionamiento Psicológico en Adolescentes Polivictimizados	Mtra. Fanny Evelina Ríos Marín Dra. Patricia Balcázar Nava Dra. Gloria Margarita Gurrola Peña Dr. Esteban Eugenio Esquivel Santoveña	Ríos Marín	5.75
CYA205	Propuesta de Ruta Turística en el Municipio de Zumpango Enclavado en la Zona de Influencia del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles	M. en A. Erika Karla Torres Rivero	Torres Rivero	5.80

# Vacuna Contra la Evasión Fiscal

C.P.M.I. Josefina Aguirre González

**Resumen:** Esta investigación analiza y estudia las diferentes problemáticas que afectan a nuestra sociedad a causa de la evasión fiscal en México, así como las distintas medidas que el Gobierno ha tomado para disminuir dichas prácticas en el pago de las contribuciones.

**Palabras clave:** Evasión Fiscal, Facturación Electrónica

## INTRODUCCION

La evasión fiscal a través de los años se ha convertido en un problema social ya que afecta a todos los sectores y frena el crecimiento de un país; como su nombre lo dice, no es otra cosa más que sacarle la vuelta al pago de contribuciones, es decir EVADIR mediante diferentes prácticas y colocarse en una situación en la que no pague impuestos

En México las autoridades fiscales han intentado de muchas formas evitar la evasión de impuestos de los contribuyentes a través de reformas a las leyes que establecen las diferentes contribuciones, reglamentos emitidos por la propia autoridad y reglas de carácter general conocidas como “miscelánea fiscal” que en buena medida también han contribuido a que quienes se coloquen en una situación generadora de impuestos, intentan evadir el pago, ya no por realizar una defraudación, sino por evitarse los engorrosos trámites administrativos, contables y fiscales o bien no darse de alta como contribuyente

¿Por qué las personas tienen aversión al pago de los impuestos?

La respuesta la podemos encontrar en los patrones de conducta que hemos adoptado a través del tiempo, y no percibir la obras que hace el Gobierno y que pudiera hacer más si todos cumpliéramos y tuviéramos la cultura de pagar conscientemente nuestros impuestos.

## OBJETIVO

Dar a conocer los distintos mecanismos que el gobierno ha implementado para evitar la evasión fiscal, crear conciencia del daño que hace a nuestra sociedad la práctica de estas actividades ilícitas y fomentar la costumbre de contribuir con el Gobierno en el crecimiento económico de nuestro país creando programas de cultura fiscal desde temprana edad para fomentar en los niños la conciencia del pago de los impuestos desde la escuela

## MARCO TEORICO Y DESARROLLO

### **FACTURACION ELECTRÓNICA COMO UNA HERRAMIENTA PARA EVITAR LA EVASION FISCAL**

Son comprobantes Fiscales Digitales comúnmente llamado CFDI, el formato valido en nuestro país son los XML los cuales deben ser timbrados por un proveedor autorizado por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) o bien con la plataforma gratuita que provee la autoridad a los contribuyentes.

¿Qué es un XML? (LENGUAJE DE MARCADO EXTENSIBLE ) **Extensible markup lenguaje**

El lenguaje XML es un formato en texto para representar en una forma estructurada todos los documentos, para almacenar e intercambiar cualquier información

Es un archivo cifrado el cual puede ser leído por los distintos sistemas computacionales facilitando el intercambio de información

Es un metacódigo que se utiliza para almacenar datos, sirve como soporte de base de datos cuando varias aplicaciones intercambian información entre ellas

### **Factura Electrónica como herramienta vs la Evasión Fiscal**

Tiene su fundamento en los artículos 29 y 29-A del código fiscal de la federación donde nos dice que cuando las leyes fiscales establezcan la obligación de expedir comprobantes fiscales por los actos o actividades que realicen, por los ingresos que se perciban o por las retenciones de contribuciones que se efectúen, los contribuyentes deberán emitirlos mediante documentos digitales.

El contribuyente debe contar con un certificado digital de e.firma antes llamada Firma Electrónica Avanzada vigente, así como un certificado de sellos digitales para timbrar sus facturas electrónicas y generar el xml del comprobante por la operación comercial que esté realizando, con estas nuevas modalidades al momento que se timbra una factura inmediatamente se ve reflejado en la base de datos del SAT teniendo así conocimiento del monto de esa operación realizada

### **METODO Y FORMA DE PAGO EN LAS FACTURAS ELECTRÓNICAS**

Al procesar una factura es obligatorio señalarle el método y forma de pago, la combinación de estas codificaciones le avisa al SAT si la factura ya está pagada o es una operación a crédito, según la regla 2.7.1.32 y 2.7.1.39 de la resolución miscelánea para 2023 nos indica los requisitos en la expedición de CFDI.

#### **Métodos de pago**

**PUE- Pago en una sola exhibición:** al seleccionar esta opción al momento de generar una factura, le estamos indicando al SAT que la factura fue pagada al momento de realizar la operación

**PPD-Pago en Parcialidades o Diferido:** Al seleccionar este código al realizar una factura, la información que le estamos manifestando al SAT es que es una factura a crédito que será pagada posteriormente y es obligatorio emitir un CFDI de complemento de pago

**Formas de Pago:** Los códigos que se deben utilizar para la generación de los CFDI son los siguientes

**01 Efectivo**

**02 Cheque nominativo**

**03 Transferencia**

**05 Monederos Electrónicos (autorizados por el SAT)**

**06 Dinero Electrónico**

**28 Tarjeta de servicios**

**99 Por Definir**

Para manifestarle al SAT que nuestras ventas son a crédito tenemos que utilizar la siguiente combinación al momento de emitir nuestras facturas electrónicas

**Método de pago:**           **PPD**

**Forma de pago:**           **99 Por definir**

Estos códigos son una herramienta para el SAT para evitar la evasión fiscal debido a que al timbrar una factura y el contribuyente selecciona la forma de pago PUE (pago en una sola exhibición), la Autoridad fiscal considera esa factura como pagada y debe ser considerada para el cálculo del Impuesto al Valor Agregado así como para ISR en Personas Morales que tributen en el Régimen General de Ley debido a que éstas acumulan para sus ingresos todas las facturas emitidas estén o no pagadas, con la excepción de que tributen en el Régimen Simplificado de Confianza (RESICO) en el que los comprobantes son considerados cuando exista flujo de efectivo; Las Personas Físicas tendrán que considerar dicho CFDI tanto para el cálculo de Impuesto sobre la Renta como para la determinación del pago del Impuesto al Valor Agregado.

### **COMPLEMENTOS DE PAGO**

Es un comprobante digital que deben generar los contribuyentes cuando reciben pagos en parcialidades o de manera diferida, en él se debe manifestar un control detallado del flujo de dinero que reciben de los clientes teniendo su fundamento en el Código Fiscal de la Federación en el artículo 29 y 29-A, así como en la Resolución miscelánea Fiscal Vigente regla 2.7.1.32 en donde nos dice que cuando las contraprestaciones no se paguen en una sola exhibición, se emitirá un CFDI por el valor total de las operaciones en el momento en que ésta se realice y posteriormente se expedirá un CFDI de complemento por cada uno de los pagos que se reciban.

**El complemento de pago sirve a la Autoridad como herramienta contra la Evasión fiscal** ya que al emitir este Comprobante Fiscal el contribuyente le avisa automáticamente al Servicio de Administración Tributaria el número

de factura, monto, fecha de pago, cuenta bancaria de quien le está pagando y número de cuenta a la cual le está depositando. Esto sumado a las facturas (CFDI) que ya fueron pagados y cuentan con las características anteriormente mencionadas (PUE) en el capítulo de FACTURACION ELECTRONICA.

Recordemos que hay impuestos que se calculan en base a flujos de efectivo como en los siguientes casos:

**PERSONAS MORALES:** Impuesto al Valor Agregado fundamento Art. 5 LIVA Frac. III en donde nos menciona que uno de los requisitos para que podamos acreditar este impuesto es que haya sido efectivamente pagado en el mes de que se trate. Así como las Personas Morales que opten por la tributación en el Régimen Simplificado de confianza según el Art. 207 de la Ley del Impuesto Sobre de la Renta en donde nos indica que los ingresos se considerarán acumulables en el **momento** en que sean efectivamente percibidos cuando se reciban en efectivo, en bienes o en servicios, aun cuando correspondan a anticipos, a depósitos o cualquier otro concepto, sin importar el nombre con el que se le designe

**PERSONAS FISICAS:** De acuerdo al Artículo 102 de la Ley del Impuesto sobre la Renta los ingresos se considerarán acumulables en el **momento** en que sean efectivamente percibidos

### NÓMINA ELECTRONICA

La nómina electrónica es uno de los cambios que la autoridad realizó para conocer por partida doble tanto las deducciones de un contribuyente generadas al pagar a sus trabajadores, así como los ingresos que éstos reciben al emitirles un recibo electrónico de nómina, es decir al igual que con la facturación Electrónica los patrones están obligados a timbrar una nómina electrónica en los términos de los artículos 29 y 29A del CFF, Art. 99 LISR, Regla Regla 2.7.5.1 de la Resolución miscelánea Fiscal 2023, con la cual la autoridad Fiscal tendrá conocimiento de cuáles son los gastos que los patrones pueden deducir por concepto de nóminas, las retenciones de ISR que tendrá que enterar en sus pagos provisionales y cuantos ingresos están percibiendo los trabajadores.

### RETENCIONES DE IMPUESTOS

La mecánica de las retenciones de impuestos se da en el momento que una Persona Moral o Persona Física recibe un servicio de parte de un tercero y tendrá la obligación de retenerle una parte de ISR e IVA, nuestras leyes fiscales nos marcan los siguientes lineamientos:

- a) Cuando una persona moral recibe un servicio Profesional de parte de una persona Física tiene la obligación de Retenerle el 10% de Impuesto sobre la renta de acuerdo con el artículo 106 de la LISR y Dos terceras partes del impuesto al Valor Agregado que se les traslade por personas físicas con base al Art. 3 del Reglamento de la Ley del impuesto al Valor Agregado, salvo que dicho servicio profesional este dentro del sector salud, únicamente se hará la retención del ISR
- b) Las Personas Morales deberán retener a las Personas físicas por el concepto de arrendamiento de bienes inmuebles en una proporción del 10% de ISR de acuerdo al art. 116 de la LISR, así mismo dos terceras partes del Impuesto al Valor agregado de acuerdo al art. 3 del Reglamento de la Ley del IVA, a excepción de cuando el bien arrendado sea casa habitación sin amueblar en este caso no aplica retención del IVA
- c) En el caso de los servicios de autotransporte terrestre la persona moral deberá retener un 4% de IVA a las personas físicas o morales que le presten dicho servicio de acuerdo a los artículos 1A de la Ley del IVA Y Art. 3 del Reglamento de la LIVA
- d) Los residentes en el extranjero sin establecimiento permanente en México que operen como intermediarios en actividades realizadas por terceros como por ejemplo UBER, AIRBNB, AMAZON etc. y cuando dichas empresas realicen los cobros de la contraprestación de las operaciones de intermediación deberán retener 50% de IVA en base al Art. 18-J de la LIVA
- e) De acuerdo al artículo 113-A LISR Las personas Morales residentes en México o Residentes en el extranjero con o sin establecimiento permanente en el país deberán realizar la retención de ISR a las Personas físicas que enajenen o presten servicios a través de internet, UBER, AIRBNB, AMAZON etc. mediante plataformas tecnológicas, aplicaciones informáticas o similares de acuerdo a lo siguiente:

TIPO DE SERVICIO	% DE RETENCION ISR
Transporte Terrestre de pasajeros y de entrega de bienes	2.1%

Prestación de Servicios de Hospedaje	4%
Enajenación de bienes y Prestación de servicios	1%

- f) Cuando las Personas físicas que tributen en el Régimen Simplificado de confianza y que realicen Actividades empresariales, profesionales u otorguen el uso o goce temporal de bienes a Personas Morales estas últimas le harán una retención de ISR del 1.25% sobre el monto de los pagos que les realicen, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, fundamento en el artículo 113-J LISR
- g) Las Personas Morales que adquieran desperdicios para utilizarlos en su actividad industrial o para comercializarlos están obligados a retener el Impuesto al Valor Agregado que se les traslade según el Art.1º.A fr II, inciso b) de la LIVA, es decir si se traslada un 16% de dicho impuesto, la retención aplicará exactamente por la misma cantidad que resulte de aplicar el porcentaje del 16% sobre el valor de la operación

Las personas Morales o Físicas que hacen las retenciones de ISR e IVA mencionadas en este apartado deberán enterarlas a la autoridad dentro de sus pagos provisionales de la fecha en que fueron realizadas las contraprestaciones y éstas a su vez servirán como anticipo de impuestos a los contribuyentes a los cuales se les retuvo por medio de un tercero

## SANCION POR EL DELITO DE EVASION FISCAL

### ¿Qué nos dice el Art 113 bis CFF?

Se impondrá sanción de dos a nueve años de prisión, a la persona que expida, enajene, compre o adquiera comprobantes fiscales que amparen operaciones inexistentes, falsas o actos jurídicos simulados.

Cuando el delito sea cometido por un servidor público en ejercicio de sus funciones, será destituido del empleo e inhabilitado de uno a diez años para desempeñar cargo o comisión públicos, en adición a la agravante señalada en el art. 97 del CFF el cual menciona que si un funcionario o empleado público comete o participa en la comisión de un delito fiscal, la pena aplicable por el delito que resulte se aumentará de tres a seis años de prisión

## COMENTARIOS FINALES

Hay que reconocer que el fisco ha establecido algunos regímenes fiscales o formas de tributar mediante la eliminación de cargas administrativas y la reducción gradual de impuestos en algunos casos con ello pretende incentivar a los causantes primero a inscribirse en el Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y después a pagar los impuestos que correspondan. Tales como los recientes pero en desuso, Régimen de Pequeños contribuyentes y Régimen de Incorporación Fiscal o el vigente Régimen Simplificado de confianza (RESICO). Otro mecanismo que las autoridades hacendarias están llevando a cabo para disminuir la evasión fiscal y que tuvo un impulso importante debido a la pandemia del COVID 19, es la tecnificación del control fiscal mediante el uso de la red y sistemas de procesamiento masivo de datos, apoyados con mecanismos de control como la obligación de emitir y solicitar comprobantes fiscales digitales por internet (CFDI) y la información que por ley pueden obtener acerca de las operaciones realizadas con el sistema financiero

Y así como en los últimos años con el desarrollo de la tecnología se han ido implementando candados para evitar la evasión fiscal como por ejemplo la facturación electrónica, timbrado de la nómina, los complementos de pago, los cuales proporcionan a la autoridad en tiempo real los ingresos y deducciones autorizadas de los contribuyentes, haciendo más eficientes sus procesos de recaudación, por lo que es importante que los contribuyentes tengan el conocimiento de todos los requisitos y herramientas que están a su alcance para poder cumplir en tiempo y forma con sus declaraciones y obligaciones fiscales y evitar caer en actos de evasión fiscal.



En mi punto de vista para evitar la evasión fiscal tenemos que intervenir todos los involucrados en los ciclos económicos desde los niveles gubernamentales que deben cumplir con el buen ejercicio de la aplicación de los recursos provenientes de los impuestos y hacer sentir al ciudadano que se están empleando correctamente en materia de seguridad, infraestructura, salud y bienestar social en beneficio directo del pago de sus contribuciones; y nosotros como sociedad nos queda la responsabilidad de cumplir con las leyes y transmitir esa cultura del cumplimiento de las obligaciones a las futuras generaciones.

### **RECOMENDACIONES**

De acuerdo a esta investigación y estudiando los distintos mecanismos y cambios a las leyes y de acuerdo con mi experiencia profesional recomiendo ir migrando aún más a un sistema recaudatorio en donde las retenciones hechas por terceros sean más amplias, si bien ya contamos con dichas retenciones en las actividades de Servicios Profesionales, Arrendamiento, Transportistas, etc y ahora el Régimen simplificado de Confianza; sería conveniente aplicarlas a más contribuyentes porque así la autoridad tendría de aliado a un tercero que recabe por él, los impuestos al momento de que se realicen las actividades gravadas y posteriormente le entere dicho impuesto, el contribuyente al que se le retengan dichos impuestos los puede considerar como anticipo de impuestos y aplicarlo a sus cálculos al momento de hacer sus declaraciones, pero con la diferencia de que la autoridad ya cuenta con ese dinero en las arcas públicas; y sumado a que con la facturación electrónica y complementos de pago la autoridad puede tener conocimiento de cuanto le están reteniendo a cada contribuyente y al mismo tiempo cuanto le tiene que enterar el retenedor cada mes el sistema de recaudación de impuestos puede mejorar ampliamente los ingresos por este rubro y estarían reforzando todos los candados que hasta la fecha han puesto para evitar la Evasión Fiscal. Disminuir las tasas de impuestos y crear programas de inscripción masiva de contribuyentes que se encuentran en la informalidad ayudaría en mejorar la recaudación de impuestos ya que habría menores tasas pero más personas pagando las contribuciones

Asimismo me gustaría recomendar como uno de los puntos importantes, implementar en los programas de educación de todos los niveles y concientizar al estudiante la importancia de contribuir al gasto público para ir mejorando la cultura del pago de los impuestos como un deber cívico ya que contribuir correctamente hace crecer al país y por consecuencia a nuestra sociedad

### **REFERENCIAS**

**Ley del Impuesto Sobre la Renta**  
**Ley del Impuesto al Valor Agregado**  
**Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado**  
**Código Fiscal de la Federación**  
**Resolución miscelánea fiscal para 2023**

# Propuesta Metodológica para Evaluar la Calidad de los Servicios Universitarios: Estudio de Caso

Dra. Yenisey Castro García<sup>1</sup>, Dra Marco Antonio Sánchez Godínez<sup>2</sup>

**Resumen.**-El eje central de las universidades es la docencia centrada en la calidad, un subeje parte de la satisfacción de los estudiantes con la enseñanza y su estadía en la misma. La calidad de las instituciones educativas puede ser observada desde distintos puntos, uno de ellos consta en determinar si el estudiante, como cliente final, percibió la calidad recibida a través de los servicios universitarios. Se aplicó la herramienta a una muestra de los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Parte de los factores que más influyeron la percepción de la calidad son los servicios de la facultad como aulas y baños limpios.

**Palabras Clave:** Calidad en el servicio, Infraestructura Universitaria, Educación superior

## Introducción

A nivel mundial se observa una tendencia hacia las necesidades de la globalización en las universidades pues son los requerimientos de los estudiantes y los empleadores, prociando de esta manera llevar a cabo una mejora continua en la calidad de la enseñanza, innovación en los sistemas administrativos y la productividad académica (Martinez, 2015).

Debido al nacimiento de este mercado universitario y a las demandas de la nueva economía global, los gestores en el sector universitario están buscando nuevos caminos de dirigir y mejorar la calidad de la enseñanza superior. Para ello, deben conocer la valoración de la calidad de servicio que se presta y sumergirse en un proceso de mejora continua que les permita estar siempre abiertos a nuevas maneras de trabajar, más adecuadas y acordes con los tiempos que corren (Camisón, Gil, & Roca, 1999).

La calidad en el servicio de un establecimiento educativo se ve reflejada en la conformidad y la satisfacción que experimenta la comunidad académica sobre los diferentes servicios prestados por éste (Vergara & Quesada, 2011).

El presente trabajo, no experimental mayormente descriptivo de enfoque cualitativo tienes dos objetivos a desarrollar en el presente trabajo, el primero consiste en generar un marco teorico que permita la formulación de una propuesta metodologica para evaluar si, desde la perspectiva de los estudiantes, recomendarían a la universidad. Se pretende identificar las variables que miden la productividad para posteriormente se realice una herramienta tipo Likert con algunos ejes del modelo SERVQUAL.

El siguiente trabajo se redacta en cuatro secciones, la primera se observa la introducción del tema , a continuación se abordan los antecedentes así como algunas investigaciones teóricas sobre la calidad en la educación, en la tercera sección se propone la metodológica de análisis así como algunos resultados preliminares, en la cuarta sección se exponen las conclusiones.

## Referencias Teórico Metodológicas

### La calidad.

A los conceptos de calidad se les han hecho importantes contribución durante los últimos 100 años y aunque han sido muchos lo que han contribuido, solo mencionaremos a algunos de los más importantes (James, 2008):

Juran uno de los autores considerados como el padre de la calidad, mantuvo la definición como “adecuación al uso” que a su vez puede ser subdividida en calidad de diseño , calidad de conformidad, disponibilidad y servicio pot-venta. Juran también contribuyo con el concepto del cliente interno. También introdujo la noción del consejo de calidad.

Deming introdujo los 14 puntos, las siete enfermedades mortales y el ciclo de Deming, el mantiene la definición de calidad como “adecuación al objetivo”.

<sup>1</sup> La Dra. Yenisey Castro García es Profesora Investigadora de Tiempo Completo de la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Morelia, Michoacán, México.

[yeniseycaastro@gmail.com](mailto:yeniseycaastro@gmail.com) (auto corresponsal)

<sup>2</sup> El Dr. Marco Antonio Sánchez Godínez es Profesor Investigadora de Tiempo Completo de la Facultad de Odontologena la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Morelia, Michoacán, México. [yeniseycaastro@gmail.com](mailto:yeniseycaastro@gmail.com) (auto corresponsal)

Por su parte Crosby desarrolló lo que él llamó los cinco absolutos de la calidad detrás de los cuales suya es la filosofía de la mentalidad de conformidad.

En el trabajo de Garvin (1984) citado por (Tumino & Poitevin, 2013) menciona las siguientes definiciones:

- Definiciones trascendentes: es vista como perdurable en el tiempo, de característica absoluta y universal. Uno la reconoce cuando la ve.
- Definiciones basadas en el producto: calidad vista como medible, mayor calidad es mayor cantidad de producto. Ampliamente usado en economía.
- Definiciones basadas en el usuario: es altamente subjetiva ya que la define el usuario. Entonces la mayor calidad está dada por la satisfacción de mayor número de clientes. ¿Qué características realmente dan calidad y no solo satisfacción al cliente?
- Definiciones basadas en la producción: cumplimiento de especificaciones, adecuación a clientes y horarios previstos.
- Definiciones basadas en el valor: producto que satisface necesidades a un precio razonable.

Algunos autores sostienen que la satisfacción y la calidad se encuentran tan interrelacionados que se consideran sinónimos “hasta el punto de que los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibida”, (Miguel- Dávila y Flórez-Romero, 2008) en (Alcantar, Maldonado, & L., 2015) También estos autores ubican a la satisfacción del usuario como un requerimiento que debe cumplirse en los sistemas de gestión de calidad y entendiendo que una manera de conseguirlo es mediante la calidad del servicio.

### Gestión de la Calidad Total en las Universidades.

La aparición del concepto “calidad de la educación” se produjo históricamente dentro de un contexto específico. Viene de un modelo de calidad de resultados, de calidad de producto final, que nos pone en guardia, sobre todo, del hecho de que bajo estas ideas suelen estar los conceptos de la ideología de eficiencia social que considera al docente poco menos que como un obrero de línea que emplea paquetes instruccionales, cuyos objetivos, actividades y materiales le llegan prefabricados, y en el cual la “calidad” se mide por fenómenos casi aislados, que se recogen en el producto final (Aguerrondo, 1993) .

Desde esta perspectiva externa, la medición de la calidad de servicio ha sido abordada básicamente a través de dos grandes enfoques o escuelas (Serrano & López, 2000):

1. La escuela nórdica, en la que se encuadran los trabajos de Grönroos (1982, 1984), y que sostiene que se pueden distinguir dos dimensiones a la hora de hablar de calidad de servicio: calidad técnica y calidad funcional, siendo la interrelación entre ambas un factor clave en la determinación de la imagen corporativa de la empresa en relación con la calidad.
2. La escuela norteamericana, que gira en torno a las aportaciones de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) y que se concretan en tres aspectos básicos: la definición del constructo calidad de servicio e identificación de las dimensiones que lo integran, la creación de una escala de medición del mismo -la denominada escala SERVQUAL, revisada posteriormente por sus autores (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1991)- y el desarrollo de un modelo de calidad de servicio basado en la existencia de gaps que explican las diferencias entre el servicio esperado y recibido.

A las características genéricas de los servicios hay que añadirles las propias de las universidades públicas como servicios públicos administrativos, a saber, diversidad de servicios prestados, interés público, finalidad no lucrativa e independencia relativa frente al mercado". Esto hace que la medición de la calidad en la universidad presente una problemática específica. No obstante, se debería seguir entendiendo a esta institución como una entidad prestadora de servicios orientada hacia el mercado, atendiendo y anticipándose a las necesidades de los clientes, por dos motivos esenciales: el interés colectivo debe observar a su vez los principios de continuidad y de adaptación, y el prominente surgimiento de un mercado educativo (Camisón, Gil, & Roca, 1999).

### Investigaciones sobre calidad y educación

Según Owlia y Aspinwall (1996) citado en Martínez(2015), comenta sobre tres áreas claves para mejorar la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, desarrollo organizacional y desarrollo maestro, parte del supuesto que la educación es una función en la que no sólo están involucrados los docentes como personas sino como piezas clave en la alianza estratégica de una universidad.

En la investigación realizada por (Camisón, Gil, & Roca, 1999) cita a De Val (1995; p. 531) el cual, sostiene que uno de los puntos débiles de la universidad pública española es la falta de orientación hacia el cliente del servicio. Para esta investigadora la universidad no sólo debe tener por objetivo otorgar un determinado grado académico, sino

debe encaminarse hacia el logro de la calidad en la docencia, la investigación y en general la calidad de todos los servicios que presta.

Dentro de su investigación aplicaron un instrumento a una muestra de 400 alumnos de la Universitat Jaume I, adaptando un cuestionario SERVCUAL identificando las dimensiones de la calidad siguientes: dimensión funcional y técnica del profesorado, accesibilidad y estructura docente, personal de servicios, tangibilidad de la universidad, apariencia física de los proveedores del servicio y otros servicios.

Vergara et al (2011), aplicaron un modelo de ecuaciones estructurales para determinar la calidad en el servicio ofrecido por las distintas unidades académicas pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena, combinando el modelo de Oh (1999), con el instrumento original de Parasuraman, Valarie, Zeithalm y Berry planteado en 1985 el SERVCUAL. El precio pagado por concepto de matrícula tiene una influencia inversa con respecto al valor percibido por el estudiante, ya que si el estudiante paga un alto precio en la matrícula su percepción del valor disminuye, teniendo en cuenta que en el valor de la matrícula, una menor percepción indica que existe una inconformidad en cuanto al precio que se cancela por la misma.

### Propuesta Metodológica

El presente trabajo es no experimental, descriptivo con enfoque netamente cuantitativo y fue estructurado en dos secciones:

En la primera, se realizó investigación en fuentes primarias así como secundarias, con la intención de identificar las dimensiones de la percepción de la calidad observadas en distintos aportes teóricos.

En una segunda etapa se entrevistó aleatoriamente a estudiantes de todos los semestres en curso por los estudiantes universitarios de la Facultad de Contaduría y Ciencias administrativas de la UMSNH, Morelia, México.

La investigación sobre educación y la calidad para cruzar la información de los indicadores observados por los estudiantes vs la evidencia teórica documental.

Algunas de las preguntas que se aplicaron en el momento de las entrevistas de la sección 1, para identificar y sondear que indicadores representaban mejor la satisfacción respecto de la calidad percibida en la educación y su experiencia universitaria, siendo las siguientes:

- 1¿Considerarías que las instalaciones de la biblioteca son adecuadas?
- 2¿Cómo consideras tu grado de satisfacción respecto a los docentes que te han dado clases en la facultad?
- 3¿Tu vida universitaria es como te la imaginaste?
- 4¿Cómo consideras tu grado de satisfacción con los trámites realizados en la facultad?

La intención es medir todos los servicios de la universidad para en una posterior investigación desarrollar una herramienta más amplia con escala tipo likert

### Comentarios Finales

Respecto a los objetivos planeados se observa que la mayoría de las investigaciones toman en cuenta, que la calidad en la educación sus dimensiones son la calidad en los servicios administrativos así como los servicios prestados por los profesores. Sin embargo este último punto es difícil de evaluar derivado de la falta de conocimiento por la información de la materia recibida.

Dentro de las entrevistas con preguntas abiertas a los alumnos, se detectó que parte de los factores que más influyeron en la percepción de la calidad son los servicios de la facultad como aulas y baños limpios.

Adicionalmente se observa que los estudiantes de los últimos semestres tienen una percepción mejor que los primeros semestres, respecto a que logran tener, en su mayoría, la vida universitaria que imaginaron. Así como una satisfacción mayormente positiva del resto de las preguntas.

El siguiente paso es elaborar una herramienta completa con los indicadores observados así como con ejes de la herramienta SERVCUAL, encargada de medir la calidad, para realizar un cuestionario tipo likert.

### Bibliografía

- Camisón, Z. C., Gil, E. M., & Roca, P. V. (1999). HACIA MODELOS DE CALIDAD DE SERVICIO ORIENTADOS AL CLIENTE EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS: RESUMEN DEL CASO DE LA UNIVERSITAT JAUME I. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 69-92.
- Alcantar, V., Maldonado, S., & L., A. J. (2015). Medición de la calidad del servicio en el área financiera de una universidad pública: desarrollo y validación del instrumento. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 17(1), 146-160.
- Aguerrondo, I. (1993). *La calidad de la educación: Ejes para su definición y evaluación*. (R. i. desarrollo, Productor) Recuperado el 04 de 2018, de [http://formaciondocente.com.mx/BibliotecaDigital/18\\_TemasEducacion/10%20La%20Calidad%20de%20la%20Educacion.pdf](http://formaciondocente.com.mx/formaciondocente.com.mx/BibliotecaDigital/18_TemasEducacion/10%20La%20Calidad%20de%20la%20Educacion.pdf)

- James, P. (2008). *Gestión de la Calidad Total*. México: Pearson Pentice Hall.
- Martínez, R. C. (2015). Gestión de Calidad Educativa, por medio de la búsqueda de Indicadores para evaluar el servicio educativo a través de la mejor toma de decisiones. *Altamira*, 8(2), 30-43.
- Oh, H. (1999). Service quality, customer satisfaction, and customer value: A holistic perspective. *Hospitality Management*, 67-82.
- Parasuraman, A., Valarie, A., Zeithalm, A., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 41-50.
- Serrano, B. M., & López, F. M. (2000). Modelos de gestión de la calidad de servicio: revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial. *Dialnet*, 1-9.
- Tumino, M., & Poitevin, E. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 63-84.
- Vergara, S. J., & Quesada, I. V. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 108-122.

# Herramientas Intelectuales un Taller para Facilitar la Introspección de Estudiantes y Apoyar la Enseñanza de Materias Humanísticas en la Carrera de Ingeniería Industrial

M.A.R.H. Guadalupe Patricia Cruz Fuentes<sup>1</sup> LAE. Carlos Verusco Muela<sup>2</sup> IEME Alejandro Cortez Cortez<sup>3</sup> L.I Raúl Vázquez Tiscareno<sup>4</sup>

## RESUMEN

La asignatura de Herramientas Intelectuales proporciona al estudiante, estrategias por medio de las cuales se les ayuda a desarrollar habilidades, aptitudes y capacidades, que reactivan su mente, optimizando su pensamiento. El contenido temático de la materia de Herramientas Intelectuales brinda soporte a otras asignaturas relacionadas directamente con el desempeño profesional. Los temas van enfocados en primera instancia al aprendizaje del ser, y el yo interno del estudiante. El objetivo primordial que el estudiante aprenda a convivir, y a comunicarse de manera factible, durante toda su estancia en el centro educativo, y desde luego durante toda su carrera profesional. Ana María del Refugio Camacho<sup>2018</sup> Tecnm.

Las habilidades innatas del ser humano se manejan en la formación profesional, esta materia brinda sustento a otras materias también humanísticas, más directamente vinculadas con desempeños profesionales; se ofrece en primer semestre. Esta asignatura se aplica en el estudio de temas como liderazgo, fundamentos de investigación, comunicación, y materias relacionadas con proyectos.

Herramientas Intelectuales se ofrece como taller, para preparar al estudiante dentro de los parámetros que marca una sociedad cada día más inmersa en el plano de la Comunicación, liderazgo y Administración.

**Palabras clave:** Herramientas Intelectuales, habilidades, introspección.

The Intellectual Tools subject provides the student with strategies through which they are helped to develop skills, aptitudes and abilities, which reactivate their mind, optimizing their thinking. The thematic content of the Intellectual Tools subject provides support to other subjects directly related to professional performance. The topics are focused in the first instance on the learning of the being, and the internal self of the student. The primary objective is for the student to learn to live together, and to communicate in a feasible way, throughout their stay at the educational center, and of course throughout their professional career. Ana María del Refugio Camacho<sup>2018</sup> Tecnm. The innate abilities of the human being are handled in professional training, this subject provides support for other humanistic subjects, more directly linked to professional performances; It is offered in the first semester. This subject is applied in the study of topics such as leadership, research foundations, communication, and subjects related to projects. Intellectual.

Tools is offered as a workshop, to prepare the student within the parameters set by a society that is increasingly immersed in the field of communication, leadership and Administration.

**Keywords:** Intellectual Tools, skills, introspection.

## INTRODUCCION

Con la experiencia que proporciona el impartir la materia de Herramientas intelectuales durante 14 años, se ha tenido la oportunidad de dar seguimiento al estudiante, no solo durante el primer semestre, sino a egresados de tres generaciones.

En el año de 2019, durante el curso de Herramientas intelectuales, con el apoyo de cuatro docentes, se realizó una encuesta en tres maquiladoras, para identificar el desenvolvimiento laboral y social de los egresados de ingeniería industrial. Lo que arrojó una diferencia muy marcada en comparación con el resto de los egresados de otras áreas.

Lo que motivó a realizar el proyecto de investigación, para encontrar que pudiera haber influido dentro de la preparación académica, que los hacía diferentes, aunque ya se tenía como punto de partida la materia de Herramientas Intelectuales. Sin embargo, la Pandemia del Covid 19 suspendió la investigación.

En el transcurso de los semestres anteriores, era muy evidente el cambio que se operaba en el estudiante al finalizar el taller de Herramientas Intelectuales, al término del semestre. Se retomó el proyecto en el semestre Agosto – diciembre de 2020

Dentro del contenido de la materia, se encuentra el estudio del Yo, Aprender a ser, sin duda en la forma en que se maneja esta primera unidad, será la pauta a seguir para el maestro y el estudiante.

Al compartir con otros compañeros en las mesas de trabajo la forma de abordar la materia, algunos se muestran escépticos, por considerar que es mucho el tiempo que se invierte para realizar una introspección, por medio de preguntas claves para interesarlos en echar un vistazo a su yo interno por medio de cuestionamientos tales como: ¿quién es?, ¿cómo es?, sus defectos, sus virtudes, sus valores, sus gustos, sus logros, sus fracasos, su comida favorita, lo que les disgusta de su personalidad y finalmente su proyecto de vida.

Otros compañeros docentes temen que el tiempo no les alcance, sobre todo porque el programa de la materia es muy extenso, pues consta de cinco unidades.



Sin embargo, durante todo el tiempo de haberlo puesto en práctica, se ha logrado sensibilizar al alumno sobre su quehacer primero como persona, luego como estudiante y por último como profesionista.

El yo nos ofrece la estructura mental que necesitamos, tanto para tener una imagen de nosotros mismos con respecto a los demás, como para atender a todo lo que corresponde a nuestro desarrollo personal. Permite que nos miremos de una forma profunda y objetiva. <https://crear.salud.org>relación-con-el-yo>

Si el estudiante se relaciona con su yo interno, tendrá más conciencia del porqué de su comportamiento, asumiendo su responsabilidad sus actitudes y acciones. El descubrir rasgos de su personalidad les abona a su actitud frente a la vida, aprendiendo a moderar sus emociones y sentimientos, por medio de la inteligencia emocional.

"La personalidad es la organización compleja de cogniciones, emociones y conductas que da orientaciones y coherencia a la vida de una persona.

Así como el cuerpo, la personalidad está integrada tanto por estructuras como por procesos y refleja tanto la naturaleza (genes) como el aprendizaje (experiencia). Además, la personalidad engloba los efectos del pasado, incluyendo los recuerdos del pasado, así como las construcciones del presente y del futuro" (Pervin, 1998, p. 444)

La personalidad del estudiante es el eje rector que le ayudara a enfrentar los retos y obstáculos que se le presenten en su vida cotidiana y sobre todo en el campo profesional.

El contenido de las unidades, van enlazados, primero aprender a ser, luego aprender a pensar, aprender a aprender, aprender a comunicarse y por ultimo aprender a innovar.

En el mundo actual en que las personas viven en un constante estrés, la violencia, generalizada, implica un manejo de emociones y sentimientos, que permita estar inmersos en la vida diaria sin poner en riesgo, la salud y sobre todo la vida. Una decisión mal tomada, una reacción incorrecta, una mala actitud puede ser de graves consecuencias, la materia de Herramientas intelectuales, como su nombre lo dice, le proporciona al alumno herramientas que no solo lo ayuden en su vida profesional, sino personal y social. Pero sobre todo a resolver problemas que se presenten en su campo laboral.

#### ANTECEDENTES Y METODOLOGIA

A continuación, se presenta, se describe la gestión del curso que se lleva a cabo durante la impartición de la materia de Taller de Herramientas Intelectuales. Después se anexará la evaluación que se llevo a cabo con los alumnos elegidos para el proyecto, compartido por cuatro docentes de diversas áreas.

#### UNIDAD I APRENDER A SER

**CONCEPTUALIZACIÓN:** El estudiante fortalece el conocimiento de su personalidad. Se solicita al alumno hacer un análisis de su yo interno, se le proporcionan las siguientes preguntas: ¿Quién soy? ¿Cómo soy? ¿Qué soy? ¿Cuáles son mis gustos, pasatiempos y aficiones? ¿Cuáles son mis talentos logros, triunfos, éxitos? ¿Qué no me gusta de mí? ¿Cuáles son mis valores? ¿Cuál es mi carácter y temperamento?

**ESTRATEGIA DIDACTICA.-** Introducción presentación del docente) Una dinámica rompe hielo, como una canción, un cambio de pupitre, un saludo, un abrazo.

**MATERIAL DIDÁCTICO:** Antología de Herramienta Intelectuales Hoja de rotafolio, marcadores, recortes de revistas, tijeras. Actividad: Al término del análisis que lleva una clase, se les solicita que realicen un mapa mental. Esto se lleva tres clases. Recortan, pegan, escuchan música, lo realizan en el piso para que recuerden su etapa del kínder y primaria.

**DINÁMICA:** una vez terminado lo exponen ante el grupo. El mapa mental es su primera evidencia de trabajo. Como lo marca el programa.

#### UNIDAD 2 APRENDER A PENSAR

**CONCEPTUALIZACIÓN :**El pensamiento es la operación intelectual de carácter individual que **se produce a partir de procesos de la razón**. Los pensamientos son productos que elabora la mente, voluntariamente a partir de una orden racional, o involuntariamente a través de un estímulo externo.

Todo tipo de obra, artística o científica, se forma a partir de un pensamiento madre que se comienza a desarrollar Y complementar con otros.

Fuente: <https://concepto.de/pensamiento/#ixzz8liitvsw>

El estudiante conoce y selecciona las formas de pensamiento adecuadas a situaciones dadas. Temario Tecnm TH1029Exposición verbal, presentación de la unidad en equipo multimedia.

**ESTRATEGIA DIDACTICA:** Introducción a la unidad con una dinámica de relajación) (cinco minutos en total relax en su asiento, con los ojos cerrados)

Lectura de textos, por parte del docente, lectura de revistas y periódicos, plenarias para análisis de lecturas. Presentación de videos a doc al tema de la unidad, ejercicios de memorización, ejercicios para resolver casos.

**MATERIAL DIDACTICO:** Equipo multimedia, hojas de rotafolio, antología de Herramientas intelectuales, Antología Tecnológico Nacional de México Campus Iztapalapa <https://www.iztapalapa.tecnm.mx> > PDFS-IIN

Actividad: análisis de artículos de revistas, periódicos, textos y realización de ensayos.

**DINÁMICA:** compartir los trabajos y lecturas. Realizar representaciones teatrales con improvisaciones cortas, abordando los diversos tipos de pensamiento. Esta actividad es una secuencia de la primera unidad, el objetivo de exponer ante el grupo, es lograr que vayan adquiriendo habilidades que les den seguridad y confianza.

Ejemplo de una dinámica: se les proporciona a los alumnos por equipos un libro de Agatha Cristy y que analicen un caso misterioso para que lo resuelvan, se les divide en equipos y se les invita a reflexionar sobre el tema, para llegar a una posible solución y compartirlo en plenaria.

En la teoría, se complementa con mapas conceptuales (evidencias de trabajo de esta unidad además de las tareas de investigación) [apizaco.tecnm.mx](http://apizaco.tecnm.mx)

### UNIDAD III APRENDER A APRENDER

**CONCEPTUALIZACION.-**El estudiante aplica las herramientas para construir su propio aprendizaje. Temario Tecnm TH1029 [apizaco.tecnm.mx](http://apizaco.tecnm.mx)

Aprender a aprender, es el proceso intelectual que una persona realiza, para darle sentido a sus capacidades cognitivas, lo importante de esta técnica es que si no se asume un proceso de interiorizar y descubrir los principios, reglas, glosarios y métodos. Sin olvidar que el uso del lenguaje es la capacidad para comunicarse utilizando las palabras adecuadas y oraciones correctas. Temario Tecnm Ing. Industrial INH1029 [apizaco.tecnm.mx](http://apizaco.tecnm.mx)

**ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS:** Esta unidad se maneja por medio de juegos lúdicos

Lúdico es algo perteneciente o vinculado con el juego y el ocio, ya se trate de juegos de envite y azar, o de otras formas de entretenimiento, como los juegos infantiles, los juegos de mesa o los videojuegos. Son sinónimos de lúdico: recreativo, divertido, entretenido o jugueteón. <https://concepto.de> > lúdico

Ejemplos 1: Se les pide que realicen un juego de cartas, para preguntas y respuestas, con conceptos que se analizaron desde la primera unidad. Se les da la oportunidad de inventar juegos cuya finalidad sea la de agilizar la memoria.

(La evidencia de trabajo son los juegos que cada equipo propone) en todo momento se designa un jefe de equipo el cual va rotando para que todos tengan la oportunidad de liderar.

Ejemplo 2.- Se les pide a los alumnos que realicen un glosario con todas las palabras que no entendieron con facilidad su significado desde de la primera unidad.

Al inicio de la clase se canta, ya sea las mañanitas para un compañero o compañera u otra canción.

Ejemplo 3.- Por equipos realizan una comercial que motive el asistir y ser puntual en clase.

Ejemplo 4.- Con las palabras del glosario, se les solicita armen una historia, apoyándose en preposiciones y conjunciones. Las dinámicas son la parte fundamental de esta Unidad

Desde la perspectiva de Piaget, Vygotsky, Steiner, Montessori y Freinet, para ellos el juego, los beneficios que tiene y la clasificación del juego que establecen, abonan al aprendizaje y si lo es para los estudiantes de kínder y primaria, quien puede decir que no se pueden aplicar a estudiantes de nivel universitario. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/51451/TFG-L3005.pdf?sequence=1>

### UNIDAD IV APRENDER A COMUNICARSE

**CONCEPTUALIZACION.-** el estudiante afianza sus habilidades de lectura, escritura y comprensión para comunicarse. Temario Herramientas Ing. Industrial Tecnm INH1029 [apizaco.tecnm.mx](http://apizaco.tecnm.mx)

La comunicación es el medio eficaz para entablar relaciones, de tipo, social, personal y laboral. La **comunicación** es el proceso por medio del cual se transmite información de un ente a otro. Es el intercambio de sentimientos u opiniones. <https://ceccsica.info> > default > files > online-files

**ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS:** En esta unidad predominan ejercicios de escritura y lectura, elaboración de ensayos, cuentos, resúmenes, síntesis, Se le imparte una introducción verbal al tema, se les proporciona material impreso, se utiliza el equipo multimedia como medio para transmitirles ejemplos claros y específicos.

**ACTIVIDADES,** Se les invita a leer, párrafos de revistas, un capítulo de un libro, notas periodísticas, la lectura comprensiva, fluida y lectura robada, son ejercicios que ayudaran a dominar la lectura comprensiva, y a aumentar su acervo cultural.

**Dinámicas.** – De manera individual se les motiva a escribir, un cuento, una fábula, y poemas, aplicando las ocho figuras literarias, y obras cortas de teatro.

**Ejercicio de clases:** vocalización y trabalenguas, al inicio de la clase, durante lo que dura la unidad.

**Ejercicio de clase.** Por equipo se eligen uno de los ejercicios individuales de escritura para dramatizarlos, utilizando diversos tonos voces, para darles vida a los personajes de sus cuentos y fabulas.



**En esta unidad se trabaja** las formas y estilos de escritura, la semántica, la ortografía, sinónimos, antónimo, redacción, elaboración de proyectos. Por lo tanto, se les pide a los alumnos escribir ensayos, resúmenes.

**Ejemplo de ejercicios de clase:** lectura de sus ejercicios de clase, dramatización, de los cuentos utilizando voces diferentes. (Evidencias de la unidad ,los ejercicios de escritura)

## UNIDAD V APRENDER A INNOVAR

**CONCEPTUALIZACION.** - El estudiante aplica las herramientas adquiridas en las temas de las unidades anteriores y elabora un proyecto. **Temario Tecnm Herramientas Intelectuales INH1029. apizaco.tecnm.mx**

Fomentar que los estudiantes piensen por si mismos. El pensamiento innovador tiene su origen en la imaginación, radica en el pensamiento de innovar o mejorar lo ya existente.

1.- Se fomenta el pensamiento critico y reflexivo y se fomenta la innovación. <https://aula10formacion.com>blog>

**Estrategias Didácticas.** Exposición verbal y presentación de la unidad en equipo multimedia., repaso de todas las unidades.

**Ejercicio de clase 1-** Se les pide a los alumnos sin previo aviso , que en equipo realicen un objeto creativo con material reciclado que encuentren en la institución ,

**Actividades:** Los estudiantes elaboran en hoja de rotafolio por equipo un cuadro sinóptico abordando los temas de la unidad 1 a la 4.

Los equipos llevan una laptop para realizar su proyecto final , con la guía del docente, quien les brinda la asesoría para que su trabajo este plenamente apegado a los puntos que se les dan como requisito, excelente ortografía tipo y número de letra de los textos , numero de palabras utilizadas en el texto de las diapositivas ,imágenes a doc., número y tipo de letra de los títulos y subtítulos, bibliografía, números de diapositivas, tiempo de exposición. Una amplia investigación sobre el tema de su proyecto.

**Ejercicio de clase 2 .-** Presentan una exposición informal de su exposición final , para corregir detalles , el grupo evalúa a los integrantes de los equipos llevando una libreta de apuntes , en los que anotan los errores, por ejemplo las muletillas corporales y orales.

**Actividad final .-** Los alumnos presentan sus proyectos en una exposición al final de la unidad .Se les solicita se presenten con ropa de vestir .hombres Saco, camisa , pantalón y corbata, mujeres traje sastre , o blusa y falda o pantalón de vestir.

**La Rubrica.-** dominio del tema , dominio del público, dicción, expresión corporal, material didactivo.

Nota: durante todo el semestre se realizan dinámicas de integración, juegos lúdicos, ejercicios de concentración, ejercicios de expresión corporal , improvisaciones teatrales, lecturas individuales, y anécdotas personales.

## RESULTADOS

A continuación se presenta el desempeño de ocho jóvenes que se tomaron como muestra para la investigación, con la participación de cuatro docentes durante cuatro semestres, a los que se les dio seguimiento, durante y después de acreditar la asignatura de Taller de Herramientas intelectuales.

1.-Raul N.- Llega con timidez, no participa, se incomoda cuando se le hace una pregunta y al pasar al frente del grupo se cohibe y habla tartamudeando.

A mitad del semestre muestra mas confianza y al termino del semestre se desenvuelve con facilidad, controla su tartamudez e incluso cuenta anécdotas, durante su exposición.

Al darle seguimiento con los maestros de sus otras asignaturas, en los siguientes tres semestres, se convierte en el líder de un proyecto de innovación.

2.-Enrique N.- Al llegar el primer día en la dinámica de presentación, habla con rapidez, casi no se le entiende , se mueve de un lugar a otro , mueve sus manos y sus brazos sin control, demostrando hiperactividad , de hecho al entrevistarlo , comenta que de niño le dieron medicamento para la hiperactividad.

A mitad del semestre, en sus participaciones, controla un poco más sus movimientos, y sus muletillas corporales y orales, en su exposición final , ya no se mueve de un lado a otro, y participa con una voz modulada y clara.

En el seguimiento en sus otras materias y al final del cuarto semestre, se le identifica como un líder, siempre motivando a su equipo para trabajar y entregar los mejores proyectos, con excelentes calificaciones.

3.-Amelia N.-, al entrar a clase se le detecta en su participación, muletillas orales muy marcadas, timidez y nerviosismo.

A medio semestre, ya controla el nerviosismo y la timidez, solo le quedan las muletillas orales, al final del semestre, en su exposición final , ya habla con fluidez y sin muletillas . no se le da seguimiento porque se cambia de carrera.

4.-Rodolfo N.- Llega a la clase con timidez, presenta autismo de asperger, difícilmente se integra con sus compañeros de clase, a mitad del semestre ya muestra leve mejoría en la adaptación, al final del semestre logra participar en la exposición con sus compañeros de equipo. Acredita los cuatro semestres sin ninguna materia reprobada.

Se le da seguimiento en sus otras materias en los siguientes semestres no hay retroceso, pero no sobresa, se le dificulta menos relacionarse con sus nuevos compañeros de grupo. Puede presentar sus exposiciones ante el grupo sin dificultad.

5.-Sofia N.- Una joven retraída, muy inteligente pero que no interactuaba con los compañeros, a medio semestre, no se logro un avance significativo, sin embargo al final del semestre dio la sorpresa al presentar una muy buena exposición, con soltura confianza y seguridad, reprueba tres materias en el primer semestre, Tampoco fue posible darle seguimiento pues se salió del tecnológico.

6.-Miriam N.- Una estudiante muy platicadora, participativa, cooperadora con su equipo de trabajo, pero que en cuanto estaba al frente del grupo le daba por reír.

A mitad del semestre dio grandes avances, sin embargo, la risa le dominaba.

Al final del semestre presento su exposición con serenidad, dominando la risa nerviosa. Se le dio seguimiento durante los tres semestres del proyecto, y fue superando su nerviosismo.

7.-Octavio N.- Un joven con debilidad visual, tímido y muy nervioso, a medida que participaba en las dinámicas grupales, los compañeros de su equipo lo fueron motivando para superar su inseguridad. A mitad de semestre ya participaba activamente, pero siempre cuidando de su integridad física, por la movilidad a que estaba sujeto. Solo se le dio seguimiento por un semestre más, porque se cambió de carrera, pero a decir de los maestros, era un joven adaptable seguro de sí mismo.

8.-Juan N. -Un alumno con problemas de conducta, reacio a realizar las dinámicas de integración, participaba con una mueca de enfado, no sin antes negarse, hasta que se veía obligado, a mitad de semestre el mismo se ofrecía para participar en las actividades y al final del semestre sorprendió con su participación en la exposición final. Con una voz modulada, con una excelente expresión corporal y oral.

Solo se le dio seguimiento dos semestres, su carácter y temperamento, si seguían saliendo a flote en algunas circunstancias, pero no ya de manera explosiva, como cuando inicio las clases del taller de herramientas Intelectuales.

### CONCLUSION

De manera muy generalizada todos los alumnos presentaron un cambio muy radical en su comportamiento al final del semestre, sin duda que las herramientas que proporciona la materia, influyeron significativamente.

En este proyecto que se presenta, se maneja únicamente con dinámicas, actividades y juegos lúdicos, se utiliza el texto como pretexto, una frase muy conocida en teatro.

Esta asignatura tiene relevancia en la formación del ingeniero industrial, porque contempla aspectos que favorecen la madurez, el autoconocimiento para que puedan solucionar problemas en el ámbito laboral, social y personal.

**Temario taller de herramientas intelectuales tecnmINH-1029 apizaco.tecnm.mx**

### BIBLIOGRAFIA

Ana María del Refugio Camacho2018 Tecnm

<https://concepto.de/pensamiento/#ixzz81iitvsw>

Antología Tecnológica Nacional de México Campus Iztapalapa <https://www.iztapalapa.tecnm.mx> > PDFS-IIN

**Temario Tecnm Herramientas Intelectuales INH1029. apizaco.tecnm.mx**

<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/51451/TFG-L3005.pdf?sequence=1> <https://aula10formacion.com>blog>  
[INH-1029-Taller de herramientas intelectuales.pdf \(tecnm.mx\)](#)

### ANEXOS

Temario. No. Temas Subtemas 1 Aprender a ser 1.1. Personalidad. 1.1.1. Definición y características de personalidad. 1.1.2. Carácter y temperamento. 1.2. Autoconocimiento y autoestima. 1.3. Sentimientos y emociones. 1.4. Motivación y empatía. 1.5. Inteligencia emocional en el aula. 2 Aprender a pensar 2.1 Tipos de pensamiento. 2.1.1. Pensamiento lógico. 2.1.2. Pensamiento creativo. 2.1.3. POPensamiento crítico. 2.1.4. Pensamiento sistémico. 2.1. Pensamiento inductivo y deductivo. 3 Aprender a aprender 3.1. Tipos de aprendizaje. 3.1.1. Aprendizaje significativo. 3.1.2. Aprendizaje cooperativo. 3.1.3. Aprendizaje colaborativo. 3.1.4. Aprendizaje basado en problemas. 3.2. Obstáculos para lograr el aprendizaje. 3.2.1. Malos hábitos de estudio. 3.2.2. Desperdicio del tiempo. 3.2.3. Estímulos inhibidores del aprendizaje. 3.2.4. Exceso de confianza. 3.2.5. Stress. 3.3. Estrategias para aprender. 3.3.1. Organización del tiempo. 3.3.2. Uso de métodos de estudio. 3.3.3. Diseño personalizado de las estrategias de aprendizaje. 3.3.4. Uso de herramientas de aprendizaje. 3.3.5. Crear un ambiente propicio para el aprendizaje. TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Secretaría Académica, de Investigación e Innovación Dirección de Docencia e Innovación Educativa Temario. No. Temas Subtemas 4 Aprender a comunicarse 4.1. Comunicación oral. 4.1.1. Lectura en voz alta. 4.1.1.1. Tono. 4.1.1.2. Intensidad. 4.1.1.3. Ritmo. 4.1.2. Elementos para hablar en público. 4.1.2.1. Elección del tema. 4.1.2.2. Preparación del escrito. 4.1.2.3. Preparación personal para hablar en público. 4.1.2.4. Lenguaje corporal. 4.1.2.5. Presentaciones efectivas. 4.2. Comunicación escrita 4.2.1. Tipos de lectura. 4.2.1.1. Lectura Selectiva • Hojear • Examinar • Síntesis 4.2.1.2. Lectura crítica • Componentes de la lectura • Identificar mensajes • Hechos, inferencias y opiniones 4.2.1.3. Lectura de comprensión • Enunciados de apoyo • Propósito del autor • Puntos principales • Objetivo del texto • Contradicciones internas 4.2.2. Escribir para pensar y pensar para escribir. 4.2.2.1. Valoración del vocabulario personal. 4.2.2.2. Escribir para comunicar: ideas, pensamientos y sentimientos. 4.2.2.3. Redacción de trabajos académicos. 5 Aprender a innovar 5.1. Creatividad e innovación 5.1.1. Definición, similitud y diferencias 5.1.2. Fases del proceso creativo e innovador 5.2. Características de la persona creativa e innovadora 5.3. La innovación como herramienta competitiva 5.4. Facilitadores y obstáculos de la innovación

# Reflexión de la Ordenación Territorial desde el Enfoque Biofílico

Dra. Martha Beatriz Cruz Medina<sup>1</sup>

**Resumen**— La ordenación territorial presenta grandes retos, sus transformaciones y la capacidad de adaptarse a los desafíos de movilidad han hecho que se reflexione acerca de las constantes y variables que pueden ser factores para procurar el espacio territorial. Es así como la biofilia nos brinda las herramientas para poder acercarnos a las ciudades a un enfoque más verde, pero al mismo tiempo que nos da pauta a la memoria de aquellos asentamientos donde el factor primordial es la conservación y la protección.

Por lo que hablar de perspectivas desde la biofilia nos brindará un enfoque que al mismo tiempo es contemporáneo pero que se mantiene arraigado desde el origen y es una ventana a la solución de crisis ambiental que se vive actualmente.

El presente trabajo de investigación utiliza una metodología analítica, descriptiva, donde se estudia el urbanismo y proyectos de gestión desde un argumento teórico actual.

**Palabras clave**— biofilia, ciudad, memoria

## Introducción

El presente trabajo expone la delimitación de biofilia desde los autores que la definen como postura filosófica y las características del pensamiento que la sustentan relacionándolo con el entendimiento del ordenamiento territorial. La biofilia se muestra como instrumento de análisis y alcance para poder acercarnos a las ciudades a lo verde desde su episteme. Se plantea este enfoque desde su origen en 1966 hasta nuestros días, comprobando su contemporaneidad y mostrándolo como factor de entendimiento del espacio urbano. La metodología utilizada en el desarrollo del trabajo destaca por mostrar una solución a la crisis ambiental desde un panorama análogo descriptivo y analítico.

Erich Fromm (1966) propone una idea interesante en la forma de observar al mundo, planteando dos vertientes innatas en el hombre, por un lado, el aspecto violento y destructivo y por el otro una capacidad de bondad, la cual era respaldada por Rousseau como un don natural del ser humano. Estas condiciones se plantean desde el amor, por un lado, el amor a la vida y en otredad a la muerte, una no existe sin la otra.

La necrofilia según Fromm (1966) contribuye al signo de decadencia, a un estado de destrucción, describe un estado patológico de inhumanidad y por el otro lado la Biofilia manifestada en el amor a la vida, y que se manifiesta en el encontrarse en la naturaleza, es la base de la filosofía humanista.

En 1972, Everret Conklin, diseñador y horticultor, publica *Mans and Plants* un artículo donde se empieza a visualizar la relación de la biofilia directamente con el área de diseño. Plantea la misma idea que ya veíamos años anteriores donde hay una relación del hombre al estar genéticamente programado para estar en contacto con áreas verdes.

Más tarde, según expone (Escamilla, 2019) en 1980, el biólogo americano Edward O. Wilson conecta con el concepto del amor a lo natural, popularizándolo a partir de la necesidad de contacto con lo natural y relacionándolo con el sentido de la salud y el bienestar atribuyendo condiciones de reducción de estrés y del equilibrio mental, implementó no sólo el contacto sino que utiliza elementos de patrones de color, materiales y el dominio del panorama urbano en lo que hoy se podría reducir al diseño verde.

O. Wilson resume la biofilia como una afinidad del ser humano por lo natural, considerando que actualmente las urbes se encuentran casi en su totalidad en interiores parece importante mirar desde este ángulo a la ciudad.

---

<sup>1</sup> Martha Beatriz Cruz Medina Dra. Es Profesora investigadora de la Facultad de Arquitectura y Diseño por la Universidad Autónoma del Estado de México. [mbcruz@uaemex.mx](mailto:mbcruz@uaemex.mx) (autor corresponsal).

## La Biofilia y el Diseño

Es entonces una referencia cuando se parte del amor a la vida, expresado a través de lo natural. Los principios se pueden observar desde el origen del espacio hasta su culminación. Desde el interior al exterior, desde lo arquitectónico a lo urbano, girando en el eje que describe el espacio público y la identidad como memoria y el amor.

Según Wilson (1980) se podrían considerar 10 puntos relevantes, que también fueron retomados como modelos de diseño, estos son:

- 1.-Conexión visual con la naturaleza: relación con los entes vivos
- 2.-Conexión no visual con la naturaleza: Referida a estímulos a través de los sentidos.
- 3.-Estímulos sensoriales: lo percibido por ellos.
- 4.-Sensación térmica: determinadas por cambios sutiles en el aire y la temperatura.
- 5.-Presencia de agua, quizá al tocarla, al verla, al percibirla
- 6.-Luz dinámica, implica movimiento, cambios y control de las sensaciones por medio de la luz.
- 7.-Conexión con los sistemas: conciencia de las conexiones del medio
- 8.-Formas: patrones biomórficos.
- 9.-Materiales: con sentido ecológico.
- 10.-Orden: jerárquico con lo natural

Estos diez aspectos referidos a la forma de comprender el mundo natural desde la percepción y cómo los sentidos nos vinculan al medio que nos rodea.

Las ciudades desde este enfoque tendrían materiales, patrones, texturas, colores que ayudarían a un efecto positivo de sus habitantes. Así la conexión desde y por los sentidos que nos vinculan con el espacio y generan un nuevo orden territorial.

En las ciudades de otro siglo se materializó una visión de Ebenezer Howard (A.E.J.Morris, 2007) en sus ciudades jardines, que describen un círculo concéntrico de baja densidad donde se fomentaba una interacción con lo natural, quizá pudo ser el punto de partida de la biofilia sin embargo el origen es distinto. No podríamos afirmar que el enfoque era desde el amor al espacio, más bien según Morris (2007) la ciudad jardín trataba de contrarrestar lo que sucedía en la ciudad.

Previamente podríamos identificar algunas interpretaciones del diseño biofílico en varias culturas alrededor del mundo donde han llevado esta conexión del espacio natural a sus ciudades, en los ejemplos clásicos podríamos mencionar los jardines de la Alhambra de Granada, España, o el respeto por el simbolismo del medio natural a través del jardín en la cultura japonesa con el sintoísmo incluso hasta incluir a los jardines colgantes de Babilonia.

En este siglo, un estudio llamado los Patrones del diseño biofílico (Terrapin Bright Green, 2012) expone la biofilia como una conexión biológica innata de los seres humanos con la naturaleza. Treinta dos años después cobra importancia desde un contexto histórico y las prácticas arquitectónicas.

Nuevas investigaciones apoyan el impacto medible y positivo de la biofilia sobre la salud y la priorizan en las aportaciones como guías e instrumentos para aplicarlos directamente al diseño de objetos a diferentes escalas.

## Consideraciones Teóricas

Para comprender el impacto que tiene la biofilia en el espacio urbano, quizá deberíamos entender la relación estrecha con varias áreas del conocimiento, como por ejemplo las denotaciones con la psicología y la biología y la relación de estos con la neurociencia y arquitectura con el enfoque natural.

Las dimensiones de la naturaleza y salud se pueden vincular según Sánchez (2015) en lo cognitivo, fisiológico y psicológico.

De acuerdo con Martelo Ortiz (2017) las dimensiones cognitivas incluyen agilidad mental y memoria. Las conexiones básicas del día a día se verían beneficiadas en la relación con lo natural. Lo fisiológico abarcan sistemas auditivos, respiratorio, y los demás que intervienen en el funcionamiento de los sistemas del ser humano y por último lo psicológico que comprenden la adaptabilidad, concentraciones y emociones respecto al contexto urbano.

### Objetivo

Esta referido a vincular los términos de la postura biofílica al paisaje urbano como instrumento de entendimiento y comprensión del territorio con niveles prospectivos que logren desarrollar una visión que conecte al observador con el objeto. Donde éste participe en la comprensión del entorno en los tres niveles propuestos de análisis: cognitivo, psicológico y fisiológico.

### Metodología

Se utilizará un método cualitativo, organizado bajo los esquemas: descriptivo y analítico. Este método nos ofrece a través de parámetros cualitativos buscar razonamientos de similitudes que junto a la teoría nos podría dar una aproximación a su comprensión y entendimiento. Es así como se muestra en el siguiente diagrama (1) cómo se realiza la relación de las variables de estudio y que muestre las etapas de análisis propuestas del trabajo de investigación:

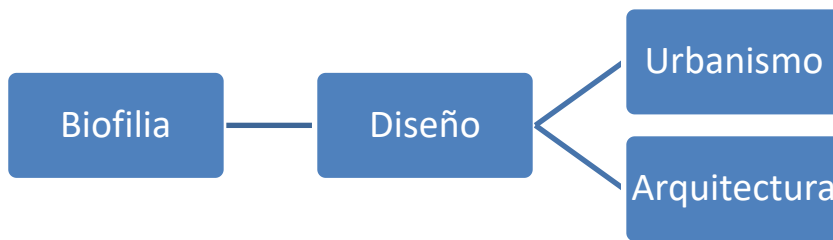


Diagrama 1. Etapas de análisis. (Cruz, 2022)

Según Zafra (2006) el método descriptivo permite descubrir características específicas desde el enfoque teórico de la biofilia y se podría utilizar bajo un esquema analítico en los ejes cognitivos, fisiológicos y psicológicos.

### Desarrollo

De acuerdo a los elementos biofílicos más importantes se tomarán tres factores importantes para desarrollar la calidad de este tipo de pensamiento en la ciudad.

#### 1 Conexión visual con la naturaleza

De acuerdo a la OMS (2022) 3.7 millones de muertes de todo el mundo son atribuibles a la contaminación en las ciudades, la urbanización, cambios de uso suelo, sobreexplotación y estilos de vida han cambiado la forma de relacionarnos con el mundo. La Agenda 2030 del desarrollo sostenible es una forma de demostrarlo a través de 17 objetivos y 169 metas.

La relación de la ciudad con la naturaleza ayuda a disminuir estas repercusiones en la salud pública. El no sentir los límites de un espacio frío y gris de los materiales comparado con el verde; el aire y la sensación de bienestar al estar en contacto con este ambiente. Se ha demostrado que al tener espacios verdes en la ciudad nos aporta bienestar (ONU, 2022). El diseño biofílico justo retoma a partir de esta premisa la recuperación de dichos vínculos que se han perdido con la densificación de las urbes. Esto se traduce a parques, espacios públicos, paseos, calles verdes.

#### 2. Estímulos sensoriales.

Los seres humanos reconocemos nuestro ambiente (construido o natural) desde los sentidos. Según Sáenz (2015) es a través de ellos que exploramos nuestro entorno y con ello obtenemos la información necesaria para contar con símbolos y signos que nos ubican en nuestra memoria colectiva de un espacio.

Aristóteles los clasificó en 5:

Lo que vemos

Lo que escuchamos

Lo que olemos

Lo que tocamos

Lo que saboreamos.

Es así como el diseño biofílico se centra en los estímulos sensoriales como:

Olores

Sonidos

Sensaciones

Para lograr conectar desde los tres niveles ya planteados: cognitivo, psicológico y fisiológico. Al introducir la naturaleza al interior del objeto arquitectónico y al exterior a lo urbano se supone la reconexión inconsciente de lo natural al que lo habita. Es el espacio lo que se describe y se recuerda, se construye nuestra identidad a través de los sentidos, son captadores de realidad.

3 Materiales.

Los materiales que se utilizan en la ciudad son responsables de transmitir estímulos que son procesados por nuestro cerebro. Y es a través de sus características como son:

Color

Textura

Tamaño

Origen

Forma

De donde parte el diseño biofílico para provocar emociones de bienestar, que son positivas para el habitante de la ciudad.

### Conclusiones

Reflexiones sobre la aplicación del diseño biofílico: el contar con diseño biofílico en todas las escalas presentadas se traduce en espacios verdes de calidad que pueden ayudar a mitigar los contaminantes de las grandes urbes, que pueden contribuir a mitigar efectos de cambio climático. Los espacios verdes como factor de ordenamiento territorial podrían disminuir factores de contaminación atmosférica.

Reflexiones aniveles institucionales

Las ciudades deberían contar con esta información para la toma de decisiones para promover la salud de sus habitantes y mejorar con ello la calidad de vida de sus habitantes.

Limitantes observables

Los grupos menos favorecidos suelen contar con asentamientos poco verdes, lo que es un reflejo de los niveles de estrés y posible desarrollo de violencia entre sus habitantes.

Por último, es importante señalar que este tipo de reflexiones en el espacio generan nuevas líneas de investigación en áreas como urbanismo, geografía, antropología y sociología, lo que nos lleva a proceso multidisciplinarios.

### Referencias

A.E.J.Morris. (2007). Historia de la forma urbana. Barcelona: GG.

archdaily. (2022, 09 2). www.archdaily.com.

Arquitectura y diseño. (2022, Febrero 24).

Cruz, M. (2022).

Escamilla, K. (2019). BIOPHILIC DESIGN AND ITS RELATIONSHIP WITH. Legado, 27-36.

Fromm, E. (1966). El corazón del hombre. México: Fondo de Cultura Económica.

Galvis, O. Z. (2006). Tipos de investigación. Revista Científica General José María Córdova, 13-14.

Miranda, M. S. (2015). Biofilia y emociones: su impacto en un curso de educación ambiental. REvista Iberoamerica de Ciencias Sociales, 68-75.

ONU. (2022). Los espacios verdes: un recurso indispensable para lograr una salud sostenible en las zonas urbanas.

Ortiz, M. (2017). Funcionamiento cognitivo y estados emocionales de un grupo de niños y adolescentes. *Revista Neuropsicología Latinoamericana*, 13-22.  
Saenz, C. (2015, 12-23). Las percepciones sensoriales. *La Vanguardia*.  
Terrapin Bright Green. (2012). *Patrones del diseño biofílico*. Nueva York.

### **Notas Biográficas**

La **Dra. Martha Beatriz Cruz Medina** es profesora investigadora de la Facultad de Arquitectura y Diseño, Universidad Autónoma del Estado de México, pertenece al Sistema Nacional de Investigación, es Evaluadora Nacional ANPADEH, (Acreditadora Nacional de Programas de Arquitectura y disciplinas del Espacio Habitable. Dictaminadora de artículos de revistas indexadas y autora de artículos relacionados al territorio con perspectivas de género. Miembro de la red de investigación REDIARTES.

1.



# Revisión de Sitios Web que Presentan Información sobre Personas Desaparecidas en México

Nadia Irais De Nova-Morales<sup>1</sup>, Betzabet García-Mendoza<sup>2</sup> y  
Carlos R. Jaimez-González<sup>3</sup>

**Resumen**—En este artículo se presenta una revisión de diversos sitios web que presentan información sobre personas desaparecidas en México. La revisión incluye una breve descripción de cada sitio web, así como un análisis comparativo de sus principales características, tales como información detallada de la persona desaparecida (nombre, edad, señas particulares, etc.), filtros de búsqueda, fichas de búsqueda descargables, estado de la persona (localizada o no localizada), entre otras. Este artículo también presenta información sobre el proceso que se debe seguir para notificar a las autoridades sobre la desaparición de una persona y los protocolos que existen en México para la búsqueda de dichas personas, así como sus deficiencias.

**Palabras clave**—desapariciones, plataforma web, personas desaparecidas, búsqueda de personas.

## Introducción

En México se tiene una problemática social con respecto a las cifras alarmantes que existen de los desaparecidos. De acuerdo con la Comisión Nacional de Búsqueda (2023), el total de personas desaparecidas no localizadas en el mes de abril del año en curso, es de 111,776 personas; en tanto las cifras por género en el caso de las mujeres es de 28,114 mujeres desaparecidas y no localizadas; además, se estima que son 1,629 mujeres que fueron localizadas sin vida según datos oficiales. Así mismo, en la Ciudad de México se estima que son 5,589 mujeres desaparecidas y no localizadas, de acuerdo con las cifras de abril de la Comisión Nacional de Búsqueda (2023).

De acuerdo con datos de la Comisión Nacional de Búsqueda (2023), las desapariciones a nivel nacional en las mujeres representan el 41.27% del total. Así mismo, el rango de edad de la gran mayoría de las mujeres desaparecidas oscila entre 15 y 19 años, esto se debe a que coinciden con el perfil para la trata de personas con fines de explotación sexual (Pérez, 2017).

Debido a estas cifras de desapariciones y al contexto de violencia que existe en el país en contra de la mujer, se considera que los casos de mujeres desaparecidas tienden a tener un alto porcentaje de terminar en feminicidio, en ocasiones esto conlleva a que los feminicidas desaparezcan el cuerpo de estas mujeres en fosas clandestinas, ocasionando que sea complicado encontrar evidencias para dar con el paradero de estas mujeres (Velázquez, 2019).

En algunos estados de la República Mexicana se cuentan con protocolos especializados en la investigación de desaparición forzada y en la investigación de trata de mujeres. En el primer caso, la investigación de desaparición forzada en el estado de Sinaloa afirma tener un protocolo funcional, mientras que para el caso de los estados de Querétaro y Sonora se menciona que sí existe dicho protocolo, pero éste no se encuentra activo. Para el caso del estado de Guerrero sí existe una comisión de investigación estatal, pero ésta se encuentra deslindada de la Secretaría de Gobierno (Ramírez, 2018).

El resto del artículo presenta el marco teórico, donde se presentan los protocolos de búsqueda existentes en México, como lo son el protocolo Alba y la Alerta Amber. Se realiza un análisis y una comparación de algunas características relevantes de distintos sitios web que proporcionan información sobre personas desaparecidas. Finalmente, se presentan las conclusiones y el trabajo futuro.

## Descripción del Método

En esta sección se proporciona el marco teórico de la investigación y se hace una revisión del estado del arte, analizando cinco herramientas distintas.

### Marco teórico

En esta sección se presenta la información correspondiente con el proceso que se debe llevar a cabo en caso

<sup>1</sup> Nadia Irais De Nova-Morales es alumna de la Licenciatura en Tecnologías y Sistemas de Información en la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Cuajimalpa, México. [2183033705@cua.uam.mx](mailto:2183033705@cua.uam.mx)

<sup>2</sup> Betzabet García-Mendoza es profesora investigadora del Departamento de Tecnologías de la Información en la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Cuajimalpa, México. [bgmendoza@cua.uam.mx](mailto:bgmendoza@cua.uam.mx)

<sup>3</sup> Carlos R. Jaimez-González es profesor investigador del Departamento de Tecnologías de la Información en la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Cuajimalpa, México. [cjaimez@cua.uam.mx](mailto:cjaimez@cua.uam.mx) (autor correspondiente)



de una desaparición, qué instancias son las que intervienen y qué protocolos son los que se activan ante estos sucesos, entre otros puntos importantes.

Primeramente, es importante tener clara la distinción entre los diferentes tipos de desaparición que existen: 1) desaparición forzada es la ausencia de una persona en contra de su voluntad, las principales causas es que hubiere sido causada por agentes del Estado o bien en algunos casos, quienes llevan a cabo las desapariciones son actores no estatales, como grupos armados (Pacheco, Flores y Córdova, 2018); 2) desaparición involuntaria es la ausencia de una persona en contra de su voluntad, sin embargo, causada por personas particulares ajenas al Estado (Pacheco, Flores y Córdova, 2018); y 3) persona extraviada es la ausencia de una persona de manera temporal y en contra de su voluntad, sus principales causas son por discapacidad, enfermedad propia, o debido a la falta de medios o recursos necesarios, en este caso su ausencia no es causada por un tercero (Pacheco, Flores y Córdova, 2018).

Para reportar la desaparición de una persona en la Ciudad de México se debe acudir a las instalaciones de la Comisión de Búsqueda de Personas, quien es la encargada de determinar, ejecutar, coordinar y dar seguimiento a las acciones de búsqueda de personas. El reporte también puede hacerse a través de correo electrónico o por teléfono. Otras instituciones a las que se puede acudir son: Locatel, C5, Procuraduría General de la República o Fiscalía General de Justicia. Una vez levantado el reporte de desaparición se determina la modalidad de búsqueda que debe de realizarse, ya que existen cinco tipos diferentes: inmediata, individualizada, por patrones, generalizada y familiar.

*Alerta Amber.* Es un mecanismo de difusión implementado para la búsqueda y pronta recuperación de niñas, niños y adolescentes que residan en la Ciudad de México o dentro de la República Mexicana, que coordina esfuerzos y acciones de los diversos niveles del gobierno local, medios de comunicación, sociedad civil, sector empresarial y otros sectores involucrados (Fernández, 2022). Es a través de los medios de comunicación que se difunde la ficha de búsqueda emitida por la Alerta Amber, el encargado de difundir esta información es el Gobierno de la República quien también puede activar una alerta nacional o internacional, o bien estatal (Fernández, 2022). Para que la Alerta Amber sea activada se tiene que contar con tres principales requisitos: el primero es que la niña, niño o adolescente sea menor de 18 años; el segundo es que se encuentre en riesgo la integridad física de la niña, niño o adolescente; por último, que los familiares proporcionen la información importante como el nombre, edad, sexo, características físicas, señas particulares, padecimientos, discapacidades, vestimenta que portaba al momento de la ausencia, descripción de los hechos de la última vez que fue vista la persona (Fernández, 2022).

*Protocolo Alba.* Para que el protocolo Alba sea activado se debe contar con una serie de requerimientos que son solicitados por la fiscalía que abre la carpeta de investigación, será el agente del Ministerio Público (MP) quien comienza con el proceso, el cual se divide en tres fases (CNPVCM, 2017). La primera fase consiste en levantar el reporte ante el MP, Fiscalía Especializada de la Mujer: toma de datos, fotografías y muestras biológicas. Posteriormente, el MP reporta datos generales, fotografía y pesquisa a las corporaciones policiacas: Municipal, Estatal y Federal. Finalmente, el MP evalúa el grado de riesgo de la persona desaparecida para activar la segunda fase. En la segunda fase el MP envía a enlaces del Grupo Técnico Operativo un correo electrónico con el oficio, pesquisa y datos generales de la persona desaparecida, cada enlace envía un reporte cada 12 horas con la información de la búsqueda, para que posteriormente el MP evalúe activar la tercera fase. En la tercera fase el MP investiga la presunción de un delito, recaba y analiza toda la información de la primera y segunda fase. Posteriormente, la Policía de Investigación establece y agota posibles líneas de investigación. A su vez, el MP solicita la atención integral para familiares de las distintas instituciones involucradas en el protocolo y el MP envía un oficio para la intervención de autoridades internacionales.

### *Estado del arte*

A continuación, se analizan cinco distintos sitios web, los cuales comparten el objetivo principal de recopilar la información sobre las personas desaparecidas, ya sea de una delegación, ciudad, estado o país en específico. Todos estos sitios presentan la información de la persona desaparecida y en algunos casos la ficha de búsqueda.

*Fiscalía General de Justicia de la CDMX (2023).* La Fiscalía General de Justicia de la CDMX cuenta con un sitio web que contiene la información de todas las personas que han sido reportadas como desaparecidas en la Ciudad de México ante las autoridades competentes. La información se presenta en modo tabla, donde se muestra la foto de la persona desaparecida (en caso de que se tenga), el nombre, la edad, fecha de extravío, número de expediente y el estatus (Localizado/No localizado). Si bien no se menciona el número de personas que se tienen registradas en dicho sitio web, el sitio contiene 9,684 páginas de información, y en cada página se muestra la información de 10 personas desaparecidas, por lo que se estima que existe el registro de aproximadamente 96,840 personas desaparecidas. Cabe señalar que, de esas 96,840 personas algunas ya tienen el estatus de Localizado. El sitio permite hacer una búsqueda

específica a través del nombre de la persona desaparecida o bien a través del número de expediente. También es posible descargar la ficha de búsqueda, la cual contiene toda la información de la persona desaparecida.

*Alerta Amber Nuevo León* (2023). Es un sitio web que cuenta con una extensa base de datos acerca de niñas, niños y adolescentes desaparecidos, de acuerdo con la base de datos ésta cuenta con fichas de búsqueda a nivel nacional e internacional, ya que cuenta con datos de personas pertenecientes a Centroamérica. El sitio web presenta la información a modo de tabla, mostrando la foto de la persona desaparecida, nombre y estado en el que desapareció. Al dar clic sobre cada una de las fotos, se muestran más detalles de la desaparición, así como un cartel informativo, similar a una ficha búsqueda, que de igual forma contiene todos los datos de la desaparición.

*Fiscalía Especial en Personas Desaparecidas de Jalisco* (2023). En 2017 el estado de Jalisco crea la Fiscalía Especializada en Personas Desaparecidas con el objetivo de optimizar los procesos de búsqueda y localización de personas desaparecidas en el estado. Esta fiscalía cuenta con un sitio web donde se presentan las cédulas informativas de búsqueda de las personas desaparecidas, la cuales se realizaron a partir de la activación del Protocolo Alba o de Alerta Amber de Jalisco. El sitio web cuenta con dos secciones que llevan el nombre de Protocolo Alba y Alerta Amber, en las cuales es posible consultar las cédulas de búsqueda, además de contar con una serie de filtros de búsqueda que permiten realizar una búsqueda más específica, ya que es posible filtrar los resultados por nombre, edad, localidad y año.

*Data Cívica* (2023). Es un sitio web que publica la base de datos del Registro Nacional de Personas Extraviadas y Desaparecidas (RNPED) de fuero común pero que, a diferencia de la base pública oficial, incluye el nombre de las personas y la fecha en que fueron vistas por última vez. En este sitio web también se pueden encontrar filtros avanzados que permiten realizar una mejor búsqueda, ya que cuenta con parámetros como nombre, sexo, año de desaparición, edad del registro, estado y municipio en donde fue vista por última vez. Algunos de los registros no cuentan aún con fotografía, esto se debe a que los familiares o personas cercanas no han proporcionado una imagen de la persona desaparecida. También es posible ordenar los resultados de búsqueda por fecha o de manera alfabética, así como desplegar solamente aquellos que sí tengan fotografía, o bien los que no la tienen.

*Kidnappings & Missing Persons* (FBI, 2023). Es un sitio web que forma parte del gobierno de Estados Unidos del departamento del FBI (Federal Bureau of Investigation), cuenta con una base de datos para personas desaparecidas y secuestradas. Los filtros utilizados permiten filtrar por nombre, año, alguna descripción particular o categoría de la persona desaparecida. También se pueden ordenar por los que han sido recientemente capturados o en todo caso los que han sido modificados. Cuando se da clic sobre la foto de la persona desaparecida, el sistema muestra toda la información de dicha persona, entre los datos proporcionados se tiene: nombre completo, fotografías, características, señas particulares de la persona, observaciones, así como detalles de la última vez que fue vista. En este sitio web se da la opción de descargar la ficha de búsqueda en formato PDF, ya sea en idioma inglés o en español, especialmente en casos donde se sabe que el desaparecido visitaba con frecuencia países de habla hispana.

### Comentarios Finales

En esta sección se realiza un análisis comparativo de las cinco herramientas revisadas, observando sus características generales. También se proporcionan conclusiones y trabajo futuro.

#### *Análisis comparativo*

De acuerdo con las herramientas previamente analizadas, se realizó una tabla comparativa de las características más relevantes que tenía cada una de ellas, las cuales se pueden observar en el Cuadro 1. El símbolo de verificación indica que la herramienta cuenta con la característica, mientras que la X indica que la herramienta no cuenta con ella. Las herramientas analizadas se identifican en el Cuadro 1 de la siguiente manera: 1) Fiscalía General de la Ciudad de México, 2) Alerta Amber Nuevo León, 3) Fiscalía Especial de Personas Desaparecidas del Estado de Jalisco, 4) Data Cívica, y 5) Kidnappings & Missing Persons.

Características	1	2	3	4	5
Base de datos externa	x	x	x	✓	x
Filtros avanzados	x	x	✓	✓	✓
Ordenamiento	x	x	x	✓	x
Ficha de búsqueda	✓	✓	✓	x	✓
Sección de noticias	✓	x	✓	x	x

Cuadro 1. Características de las herramientas analizadas.

A continuación se describe brevemente cada una de las características identificadas: la base de datos externa, hace referencia a que el sitio web cuenta con una base de datos ya existente de alguna institución pública, con la información referente a personas desaparecidas que han sido reportadas ante las autoridades correspondientes; los filtros avanzados, indican que es posible realizar búsquedas a partir de ciertas categorías como lugar de desaparición, año en el que fue vista por última vez, sexo, edad, entre otros; el ordenamiento, es la característica que indica que el sistema permite ordenar los resultados de acuerdo a un atributo, como por ejemplo por fecha de desaparición o por nombre de manera alfabética; la ficha de búsqueda, es la característica que hace referencia a la posibilidad de visualizar y/o descargar la ficha de búsqueda de la persona desaparecida, la cual contiene toda la información sobre la persona y la última vez que fue vista; la sección de noticias, es donde se puede visualizar a las personas que ya han sido localizadas, ya sea con o sin vida.

### *Conclusiones*

En este artículo se llevó a cabo una revisión de distintos sitios web cuyo propósito es publicar el registro de las personas desaparecidas y no localizadas de un área determinada. Así mismo, se presentó un análisis comparativo de dichos sitios web, en el cual se consideraron algunas características importantes, tales como la búsqueda por filtros, la visualización o descarga de la ficha de búsqueda, contar con una base de datos externa, entre otras.

A partir del análisis comparativo, como trabajo futuro se propone la creación de un sitio web que permita visualizar la información referente a las mujeres desaparecidas y no localizadas en la Ciudad de México, mostrando dicha información a través de un mapa interactivo, con la posibilidad de aplicar distintos filtros de búsqueda. Cabe señalar que se planea que el sitio web se alimente de una base de datos proveniente de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, además de dar la oportunidad de que cualquier usuario pueda realizar el registro de una nueva persona desaparecida y generar su ficha de búsqueda, con la intención de poder compartir esta ficha en las redes sociales y otros medios de comunicación, sin la necesidad de esperar las 72 horas señaladas por las autoridades. Además, se considera incluir una sección de estadísticas, gráficas e historias, con la intención de visibilizar la problemática social que atraviesa el país y generar conciencia en la población acerca de esta situación.

### **Referencias**

Alerta Amber Nuevo León. (2023). Fiscalía General De Justicia Del Estado De Nuevo León. Recuperado de: <https://fiscalianl.gob.mx/servicios/alerta-amber/nuevo-leon/>

CNPVCM (2016). ¿Sabes qué es el Protocolo Alba? Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres. Recuperado de: <https://www.gob.mx/conavim/acciones-y-programas/sabes-que-es-el-protocolo-alba>

CNPVCM (2017). Protocolo Alba (Atención, Reacción y Coordinación en caso de Extravío de Mujeres y Niñas para Cd. Juárez. Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres. Recuperado de: <https://www.gob.mx/conavim/documentos/protocolo-de-atencion-reaccion-y-coordinacion-entre-autoridades-federales-estatales-y-municipales-en-caso-de-extravio-de-mujeres-y-ninas-para-ciudad-juarez-protocolo-alba>

CNPVCM (2021). Protocolo Alba: la búsqueda inmediata de mujeres y niñas desaparecidas. Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres. Recuperado de: <https://www.gob.mx/conavim/es/articulos/protocolo-alba-la-busqueda-inmediata-de-mujeres-y-ninas-desaparecidas-262178>

Comisión de Búsqueda de Personas (2023). ¿Cómo reportar a una persona desaparecida? Comisión de Búsqueda de Personas de la Ciudad de México. Recuperado de: <https://comisiondebusqueda.cdmx.gob.mx/servicio>

Comisión Nacional de Búsqueda (2023). Versión Pública RNPDO. Recuperado de: <https://versionpublicampdno.segob.gob.mx/Dashboard/ContextoGeneral>

DataCívica (2023). Personas desaparecidas. Recuperado de: <https://personasdesaparecidas.mx/semblanza>

FBI (2023). Kidnappings & missing persons. Federal Bureau of Investigation. <https://www.fbi.gov/wanted/kidnap>

FEPD (2023). Protocolo Alba Jalisco. Sistema de Búsqueda Inmediata de Mujeres en Jalisco. Fiscalía Especializada en Personas Desaparecidas. Recuperado de: <https://fiscaliaenpersonasdesaparecidas.jalisco.gob.mx/protocolo-alba-jalisco/>

Fernández, N. (2022). Preguntas frecuentes. Recuperado de: <http://www.alertaamber.gob.mx/swb/alertaamber/PreguntasFrecuentes>

FIPED (2023). Fiscalía Especializada para la Investigación, Persecución de los Delitos en Materia de Desaparición Forzada de Personas y la Desaparición Cometida por Particulares y Búsqueda de Personas Desaparecidas. Recuperado de: <https://personasdesaparecidas.fgjcdmx.gob.mx/>

Fiscalía General del Estado de Chihuahua (2020). Protocolo Alba, Prevención, Búsqueda y Localización. Recuperado de: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/128264/Protocolo\\_Alba.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/128264/Protocolo_Alba.pdf)

Pacheco, T., Flores, G., Córdova, A. (2018). Proyecto de Ley Orgánica para la Búsqueda, Investigación y Localización de Personas Desaparecidas. INREDH. Recuperado de: <https://www.inredh.org/archivos/pdf/Proyectodeleydesaparecidos.pdf>

Pérez, J. M. (2017). La crisis de desapariciones en México toca ya a niñas y mujeres adolescentes, alerta Redim. SinEmbargo MX. Recuperado de: <https://www.sinembargo.mx/05-03-2017/3165906>

Ramírez, G. (2018). Desaparición de mujeres, Alerta Amber y Protocolo Alba. Cuando no hay voluntad para encontrarlas. Recuperado de: [https://catedraunescodh.unam.mx/catedra/papiit/cedaw/002\\_Desaparicion\\_24D\\_CEDAW\\_03022021.docx.pdf](https://catedraunescodh.unam.mx/catedra/papiit/cedaw/002_Desaparicion_24D_CEDAW_03022021.docx.pdf)

Velázquez, A. L. (2019). La Falta de Perspectiva de Género en la Investigación de Delitos: El Caso de las Mujeres Desaparecidas en México. Nova Iustitia, Revista Digital de la Reforma Penal, Vol. VII, No. 27, pp. 145-165. Recuperado de: <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/nova-iustitia/article/view/36594>

### Notas Biográficas

**Nadia Irais De Nova-Morales** es alumna de la Licenciatura en Tecnologías y Sistemas de Información de la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Cuajimalpa, México. Sus intereses de investigación incluyen las tecnologías de la información y el desarrollo de aplicaciones web y para dispositivos móviles.

**Betzabet García-Mendoza** es profesora investigadora del Departamento de Tecnologías de la Información de la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Cuajimalpa, México. Es Maestra en Diseño, Información y Comunicación por la Universidad Autónoma Metropolitana, México; y Licenciada en Tecnologías y Sistemas de Información por la Universidad Autónoma Metropolitana, México. Sus intereses de investigación incluyen las tecnologías para apoyar la educación, el diseño de información, la usabilidad web, y el desarrollo de aplicaciones web y para dispositivos móviles.

**Carlos R. Jaimez-González** es profesor investigador del Departamento de Tecnologías de la Información de la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Cuajimalpa, México. Es Doctor en Ciencias de la Computación por la Universidad de Essex, Reino Unido; Maestro en Tecnologías para Comercio Electrónico por la Universidad de Essex, Reino Unido; y Licenciado en Computación por la Universidad Autónoma Metropolitana, México. Sus intereses de investigación incluyen las tecnologías para apoyar la educación, la interoperabilidad en sistemas distribuidos, XML y las tecnologías relacionadas, y el desarrollo de aplicaciones web y para dispositivos móviles.

# Teorías Fundamentada y Estructuración como Herramientas para el Diseño

Lic. Roberto Elizalde Azuara<sup>1</sup>, Dra. Alejandra Nivón Pellón<sup>2</sup>,  
Dra. Adela Eugenia Rodríguez Salazar<sup>3</sup>

**Resumen**—En este artículo se hace evidente la necesidad de obtener información útil y relevante de los usuarios en los proyectos de diseño. En las investigaciones sociales se utilizan herramientas que permiten el estudio de las personas, una mayor comprensión de sus redes sociales y que además pueden ser consideradas dentro de procesos de diseño; sin embargo, no existe una guía práctica para el perfil del diseñador que le permita implementar estas herramientas y obtener información de mayor utilidad. Este proyecto pretende formular una propuesta metodológica que contemple la teoría fundamentada y la teoría de la estructuración de forma que se puedan implementar en proyectos de diseño. Se espera que esta propuesta metodológica mejore los procesos y resultados de las investigaciones en las que se utilice. Este modelo pretende ser una herramienta replicable y útil para proyectos en los que sea necesario obtener un entendimiento profundo de los usuarios y su contexto.

**Palabras clave**—Teoría fundamentada, teoría de estructuración, diseño, metodología.

## Introducción

El método de teoría fundamentada pertenece al campo de la sociología y fue materializada por Glasser y Strauss en 1967 dentro de su libro “*The Discovery of Grounded Theory*”. El objetivo del método es determinar el significado simbólico de las interacciones, esperando construir lo que los individuos perciben como su realidad. El enfoque principal de la Teoría Fundamentada radica en el descubrimiento de conceptos, teorías, proposiciones e hipótesis directamente de los datos que se recolectan mediante entrevistas, observaciones de campo y todo tipo de documentos como los diarios de investigación, y no sobre supuestos de otras investigaciones o marcos teóricos. El énfasis del método es la generación de teorías, y se lleva a cabo a través de la comparación constante y el muestro teórico, los cuáles se desarrollan en cuatro etapas definidas: la primera consiste en la comparación de datos obtenidos de la observación y entrevistas, la segunda implica la categorización integrando sus propiedades, la tercera requiere delimitar la teoría que se empieza a desarrollar y finalmente durante la cuarta etapa se establece la teoría mediante la saturación de los incidentes pertenecientes a cada categoría (Ghiso, 1996).

Por otra parte, la teoría de estructuración fue desarrollada por Anthony Giddens, quien fue un profesor del área de la sociología en Cambridge, en una serie de libros que inició con *New Rules of Sociological Method* (1976) y culminó con *The Constitution of Society* (1984). Es en este último en el que se detallan los principios y conceptos claves de su teoría, que se ha convertido en una de las teorías más referenciadas y utilizadas en el análisis social (Whittington, 2015). El concepto clave en esta teoría es el puente entre dos conceptos en el entendimiento de la estructura de los sistemas sociales: el organismo o acción (*agency*) y la estructura (*structure*). El concepto que los vincula es la práctica social. Esta práctica social son las diferentes actividades que cada individuo puede realizar, las cuales contribuyen a fortalecer diferentes sistemas sociales (Whittington, 2015).

La teoría de estructuración establece que los individuos ejercen su voluntad (*agency*) eligiendo que actividades realizan, como utilizan sus recursos y la forma de negociar las normas establecidas en la estructura (*structure*). Esta voluntad le da al individuo un potencial para fortalecer o debilitar sistemas sociales, y este potencial se relaciona en el poder sobre sus recursos estructurales y su capacidad de negociar y afectar las reglas de la estructura. Los cambios que los individuos pueden ejercer en la estructura empiezan desde el momento en que el individuo toma una decisión (Whittington, 2015).

La estructuración establece la reciprocidad que tiene el nivel micro (*agency*) con el macro (*structure*), en la que existe una dualidad. En lugar de contraponer estos elementos de la teoría, esta dualidad explica que la existencia de una permite y promueve a la otra. De forma que la estructura no es una institución fija, sino que puede ser susceptible de cambios que originan los individuos al ejercer su poder y voluntad, de la misma forma que las reglas y costumbres establecen las condiciones en las que los individuos pueden manifestar su poder y acción (Whittington,

<sup>1</sup> Elizalde Azuara Roberto es estudiante de la Maestría en Diseño e Innovación en la Universidad Autónoma de Querétaro, Santiago de Querétaro, México. [roberto.elizalde.di@hotmail.com](mailto:roberto.elizalde.di@hotmail.com)

<sup>2</sup> Dra. Alejandra Nivón Pellón es Profesora en el posgrado en la Facultad de Ingeniería en la Universidad Autónoma de Querétaro, Santiago de Querétaro, México. [alenivon@gmail.com](mailto:alenivon@gmail.com)

<sup>3</sup> Dra. Adela Eugenia Rodríguez Salazar es profesora-investigadora del IPN CICATA Unidad Querétaro, Santiago de Querétaro, México. [rodriguez\\_ade@yahoo.com](mailto:rodriguez_ade@yahoo.com) (autor correspondiente)

2015).

En este trabajo se propone una metodología que integra la teoría fundamentada y la teoría de la estructuración para obtener información útil y relevante de los usuarios en proyectos de diseño. Esta metodología busca generar teorías a partir de los datos recopilados y entender cómo las estructuras sociales influyen en el comportamiento de los usuarios.

### **Metodología**

Las herramientas sociológicas, así como sus técnicas tienen el objetivo de profundizar en el conocimiento de las personas y sus redes sociales. Por esta razón es pertinente incluirlas dentro de los procesos de diseño; sobre todo son importantes para complementar los primeros pasos del trabajo de diseño. Por lo que, esta propuesta metodológica se insertará en las primeras etapas de desarrollo de la investigación o proyecto, en las que tienen mayor importancia la calidad de los datos que se obtengan de los usuarios.

Es importante tener en consideración que este acercamiento tiene un enfoque cualitativo, en el que se plantea un proceso continuo, iterativo y flexible. Toda la información generada puede cambiar la perspectiva del investigador / diseñador; por lo que, es posible que nuevas ideas, propuestas y preguntas se generen provocando un mayor entendimiento del usuario y su contexto.

El diseño metodológico para el desarrollo de la propuesta consta de tres etapas, las cuales son: la investigación documental, la comparación de características y el análisis de la información. A continuación, se describen las actividades realizadas en cada etapa:

#### *Investigación documental*

Para el desarrollo de una propuesta metodológica que integre las teorías fundamentada y de estructuración en el diseño, se realizó una búsqueda de proyectos de diseño y desarrollo de tecnología con un usuario en común para identificar las herramientas, análisis e información generada en los proyectos para detectar similitudes y diferencias, así como la integración de técnicas propias de ambas teorías. El desarrollo de esta investigación está relacionado con un caso de estudio enfocado en adultos mayores.

Para la obtención de información acerca de adultos mayores, desarrollo de tecnología y diseño industrial, fueron consultadas investigaciones en revistas especializadas; lo que permitió el análisis de la integración de conceptos propios de las teorías antes mencionadas.

En el Cuadro 1 se muestran los artículos de investigación analizados y considerados para el desarrollo de este estudio, los cuales se identifican con un número, que será utilizado en la redacción de la presente investigación.



Artículo No.	Autores y año	Título
1	Towsley et al. 2023	A multi-method co-design approach to develop CONTACT: A communication coaching tool for caregivers
2	Mazuz & Biswas, 2022	Co-designing technology and aging in a service setting: Developing an interpretive framework of how to interact with older age users
3	Kadylak et al. 2022	Understanding the potential of digital home assistant devices for older adults through their initial perceptions and attitudes
4	Ueda et al. 2021	A Theoretical Domains Framework (TDF) approach to the qualitative analysis of older adults' intentions to adopt assistive smart home technology
5	Kilcullen et al. 2022	Preliminary study on the benefits of using the robot PALRO® in facilitating leisure programs for older adults with dementia
6	Inoue et al. 2022	Technology for mobility: A user-centered approach evaluating affinity for technology and requirements for a navigation assistant for people with cognitive impairment
7	Köhler et al. 2021	The perks and struggles of participatory approaches: Exploring older persons' experiences of participating in designing and developing an application
8	Viklund et al. 2023	The Talking Teddy Bear for social conversation: A pilot study
9	Ishihara & Ishihara, 2023	Wearables, sensors and the future of technology to detect and infer loneliness in older adults
10	Rees et al. 2023	Do robots facilitate life review narratives of older adults? A preliminary study

Cuadro 1 Artículos seleccionados para el análisis de las metodologías y herramientas.

Fuente: Elaboración propia

#### *Comparación de características*

Se analizaron las metodologías y resultados de los artículos seleccionados con el fin de identificar y comparar las herramientas y conceptos utilizados de las teorías fundamentada (F) y/o estructuración (E) (ver Cuadro 2).

Artículo No.	Inclusión de Teorías		Técnicas utilizadas	Objetivo de la investigación
	F	E		
1	No	No	Grupos focales, encuestas, sesiones de co-diseño.	Adaptar las intervenciones de sesiones de entrenamiento en persona a una herramienta de coaching en línea (CONTACT) y obtener retroalimentación sobre su aceptabilidad, idoneidad y viabilidad.
2	Sí	Sí	Grupos focales	Desarrollar un marco interpretativo basado en el trabajo conceptual y teórico sobre la co-creación de códigos y la relación entre el envejecimiento y la tecnología.
3	Sí	No	Entrevistas semi-estructuradas	Identificar los factores que influyen en las actitudes iniciales y percepciones de las DHAs, específicamente en adultos mayores sin experiencia previa en estas tecnologías.
4	Sí	No	Grupos focales, análisis de transcripción	Comparar narrativas de adultos mayores con compañeros de escucha humanos y no humanos durante una sesión de revisión de vida, y determinar si los participantes se sintieron más seguros al compartir sus experiencias o pensamientos privados sin temor al juicio social.
5	No	Sí	Grupos focales presenciales y en línea	Analizar las intenciones de adultos mayores saludables para adoptar y usar tecnologías asistenciales en el hogar inteligente utilizando el Marco Teórico de Dominios (TDF), que sintetiza numerosas teorías de psicología y cambio de comportamiento.
6	No	No	Grupos focales, observación metodológica	Explicar los efectos de un programa de ocio que utiliza el robot humanoide PALRO, capaz de comunicarse en lenguaje, en adultos mayores con demencia.
7	No	Sí	Entrevistas semi-estructuradas	Examinar la perspectiva de futuros usuarios sobre los requisitos de función y diseño de asistentes de navegación técnica para apoyar la movilidad al aire libre en personas con deterioro cognitivo.
8	No	No	Entrevistas semi-estructuradas	Explorar las experiencias de personas mayores al participar en un proyecto de innovación.
9	No	No	Experimento con usuario	Examinar la efectividad de un robot de oso de peluche parlante para facilitar conversaciones creativas con un adulto mayor.
10	No	No	Entrevistas semi-estructuradas	Proporcionar una visión general de la evidencia actual sobre las tecnologías portátiles y los sensores para detectar la soledad en adultos mayores, incluyendo la revisión de medidas fisiológicas de la soledad.

Cuadro 2. Comparativo de artículos.

Fuente: Elaboración propia

### *Análisis de la información*

El análisis y comparación de los artículos arriba mencionados permite encontrar similitudes y diferencias entre los acercamientos con el usuario. Las herramientas más comunes para el análisis de información proveniente del usuario son principalmente grupos focales y observación de las reacciones de los usuarios hacia condiciones controladas. Estas herramientas si bien son utilizadas para obtener información cualitativa, únicamente, analizan las reacciones y situaciones en un momento puntual, dejando de lado las interacciones de los usuarios con su entorno, las estructuras y las redes sociales que las personas forman. Esta discriminación de información cualitativa puede originar que no se detecten todas las necesidades y percepciones de los usuarios, dando como resultado mediciones que no corresponden con la realidad o soluciones que no resuelven de manera completa su problemática. Por lo que es evidente la necesidad de incluir, en el proceso de diseño, herramientas que apoyen al investigador / diseñador a adquirir un entendimiento más profundo de sus usuarios.

### **Resultados**

El resultado del análisis y revisión de diferentes herramientas y casos prácticos de la investigación cualitativa aplicada al diseño da como resultado un marco interpretativo útil para investigadores y diseñadores que trabajen en proyectos cuyo objetivo sea la resolución de necesidades en un usuario determinado.



Las consideraciones éticas son también un aspecto fundamental a tener en cuenta, debido a que gran parte de la propuesta metodológica consiste en la obtención de información primaria a partir de la interacción directa con el usuario y su contexto. Estas consideraciones éticas son de vital importancia sobre todo cuando el usuario pertenece a algún grupo vulnerable de la población o que por sus condiciones físicas o cognitivas no tenga la facultad de consentir su participación e información; en estos casos es importante acercarse a los representantes legales y familiares correspondientes para asegurar un consentimiento voluntario en la participación del estudio / proyecto.

La propuesta metodológica consiste en 3 etapas, como se puede observar en la Figura 1, en las que se profundiza en la interacción y obtención de información con el usuario. La secuencia y orden de ejecución de las etapas debe ser flexible debido a la naturaleza de la información y situaciones que la interacción con el usuario y el contexto pueden detonar. Dentro de esta propuesta, así como en los procesos de Teoría Fundamentada, es deseable y probable que el análisis de la información recabada genere nuevas incógnitas.



Figura 1. Etapas de propuesta metodológica.

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se detallan las implicaciones teóricas, así como las herramientas y técnicas que en cada etapa podrían emplearse.

#### *Consideración del usuario*

Definir el problema de diseño y los objetivos de la investigación. Según Barney Glaser y Anselm Strauss (2017), el objetivo del método es determinar el significado simbólico de las interacciones, esperando construir lo que los individuos perciben como su realidad.

Seleccionar la muestra de usuarios a estudiar y definir los criterios de inclusión y exclusión. Steve Portigal, autor de "*Interviewing Users: How to Uncover Compelling Insights*" (2023), propone una metodología para la investigación de usuarios que se enfoca en el entendimiento de las personas y sus necesidades, a través de técnicas como entrevistas, observación y encuestas.

#### *Recopilación de datos*

Utilizar técnicas de investigación cualitativa, como entrevistas, observación y análisis de documentos. Estas técnicas son importantes para recopilar datos de los usuarios y entender sus necesidades y comportamientos. Se propone el análisis de datos cualitativos para entender los patrones y categorías emergentes en los datos.

Aplicar la teoría fundamentada. Esta acción es importante para identificar patrones de comportamiento y necesidades de los usuarios a partir de la observación y el análisis de sus interacciones con el producto o servicio diseñado. Barney Glaser y Anselm Strauss, proponen la identificación de patrones y categorías emergentes en los datos para generar teorías a partir de ellos (Ghiso, 1996).

Por último, utilizar la teoría de la estructuración para entender cómo las estructuras sociales influyen en el comportamiento de los usuarios y cómo éstos interactúan con el sistema de soluciones posibles a implementar. Anthony Giddens, propone que las estructuras sociales son el resultado de la interacción entre las acciones individuales y las normas y valores culturales.

#### *Análisis de la información*

Desarrollar un modelo conceptual que integre los hallazgos de la investigación y que pueda ser utilizado para guiar el diseño del producto o servicio. Don Norman, autor de "*The Design of Everyday Things*" (1988) propone un enfoque centrado en el usuario con el fin de entender sus necesidades y comportamientos, y crear productos y servicios que satisfagan sus necesidades. Esta perspectiva puede observarse también en proyectos en los que las técnicas de observación son fundamentales para el éxito de las soluciones propuestas. Agencias de diseño, como IDEO, utilizan estas metodologías para asegurar que las soluciones planteadas realmente resuelvan las necesidades de los usuarios.

Validar el modelo conceptual a través de pruebas con usuarios y ajustarlo según sea necesario. Steve Krug, autor de "*Rocket Surgery Made Easy: The Do-It-Yourself Guide to Finding and Fixing Usability Problems*" (2009), propone la validación de modelos a través de pruebas con usuarios. Los procesos de prototipado son útiles para comprobar si la información obtenida de los usuarios fue realmente comprendida y resuelta por las propuestas del investigador o diseñador. Estos prototipos deberán ser rápidos en su elaboración y prueba, pues son procesos iterativos que forman parte del análisis y obtención de datos, ya que las pruebas realizadas pueden detonar más interrogantes que deberán ser resueltas con los usuarios por medio de diferentes técnicas de investigación cualitativa.

#### *Técnicas disponibles*

**Entrevistas:** para obtener información detallada sobre las necesidades y comportamientos de los usuarios. Steve Portigal, propone el uso de entrevistas para entender a los usuarios y sus necesidades. Estas entrevistas deberán realizarse de manera semi-estructurada debido a que las respuestas de los usuarios pueden re-direccionar la investigación o proyecto lo que provoca que las soluciones que se pudieran tener preconcebidas no sean válidas o no cumplan por completo las necesidades de los usuarios.

**Observación:** a través de esta técnica es posible estudiar directamente las interacciones de los usuarios con el producto o servicio diseñado. Matthew B. Miles y Michael A. Huberman, proponen en "*Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*" (1994), el uso de la observación para recopilar datos de los usuarios. La observación es una técnica clave en el desarrollo de la propuesta metodológica, pues también es una herramienta útil en el desarrollo de la Teoría Fundamentada, la cual debe realizarse de manera consciente y sin dejar que las preconcepciones del investigador o diseñador se incorporen en la información obtenida; por lo que se debe evitar realizar juicios de lo observado, pues la intención de esta observación es analizar y entender al usuario desde su propia experiencia.

**Análisis de documentos:** Los documentos que serán objeto de análisis deberán ser relevantes, tales como informes de investigación o estudios de mercado. Barney Glaser y Anselm Strauss, también proponen esta técnica como un medio para la recopilación de datos de los usuarios. La documentación puede incluir estudios e investigaciones previas, datos estadísticos y ensayos entre otras fuentes de información documental. Estos recursos permiten conocer perspectivas y soluciones previas que investigadores y diseñadores han propuesto con anterioridad, lo que permitirá conocer oportunidades y riesgos que posiblemente no se han considerado. Durante este análisis de información es necesario contrastar los resultados con la información obtenida de manera directa con los usuarios.

**Análisis de redes sociales:** para entender las relaciones sociales entre los usuarios y cómo éstas influyen en su comportamiento. Anthony Giddens propone que las estructuras sociales son el resultado de la interacción entre las acciones individuales, las normas y valores culturales. Este análisis del espacio virtual va más allá del estudio de las redes sociales del usuario, pues en algunos casos estos usuarios pudieran no tener acceso o uso de redes sociales; sin embargo, estas redes sociales pueden brindar información útil de la perspectiva de las personas que sí cuentan con redes sociales-con respecto a los usuarios de interés o temas relacionados con las redes sociales y contexto en el que nuestro usuario meta está inmerso.

### **Conclusiones**

El resultado obtenido del análisis de los diferentes artículos hace evidente la necesidad de reformular algunas etapas y elementos de los procesos de diseño, en los que la selección y estudio de los usuarios no consideran las relaciones de éstos con su contexto y red social, conceptos y objetos de estudios de las ciencias sociales. Este trabajo ofrece un complemento a los procesos de diseño, a través del cual se plantea un énfasis en el entendimiento del usuario, que lleva a reconsiderar y reconfigurar las presuposiciones que el investigador / diseñador tienen previo al inicio del proyecto.

La aplicación práctica de esta propuesta metodológica plantea una mejora en los resultados de los procesos de diseño, los cuales podrán ser observados y medidos en los procesos de validación y retroalimentación de los usuarios finales.

La ausencia de conceptos de teoría fundamentada y de la teoría de estructuración en procesos de diseño puede impactar de manera negativa en los resultados y resolución de necesidades; afectaciones que pueden observarse en: soluciones no ergonómicas, utilización excesiva de recursos, generación de nuevos problemas o necesidades en los usuarios, entre otros escenarios. Por lo que, resulta fundamental debatir e incluir estas herramientas en procesos de diseño.

#### *Limitaciones*

La selección de usuarios y enfoque de los artículos seleccionados pueden definir las herramientas y técnicas utilizadas, sería recomendable realizar un análisis similar para identificar si las diferentes herramientas, acercamientos e inclusión de conceptos de las ciencias sociales tienen una correlación con los usuarios y objetivos de la investigación. Los investigadores y/o diseñadores interesados en profundizar en el conocimiento y aplicación de un enfoque basado en la teoría fundamentada y la teoría de estructuración pueden tomar como punto de partida la propuesta expuesta en

esta investigación y de esta manera comparar la calidad de los resultados obtenidos al incluir o no un enfoque en entendimiento profundo de los usuarios.

### Referencias

- Anna Ueda MHS\*, Hideyuki Takahashi PhD, Yuichiro Yoshikawa PhD, Hiroshi Ishiguro PhD, Haruo Nomura PhD (2021). Do robots facilitate life review narratives of older adults? A preliminary study. *Gerontechnology*, 20(2), 1-12 <https://doi.org/10.4017/gt.2021.20.2.28-470.09>
- Emilia W.E. Viklund PhD\*, Ingeborg Nilsson PhD, Susanne Hägglund MSocSc, Linda Nyholm PhD, Anna K. Forsman DrPH (2023). The perks and struggles of participatory approaches: Exploring older persons' experiences of participating in designing and developing an application. *Gerontechnology*, 22(1), 1-12 <https://doi.org/10.4017/gt.2023.22.1.816.03>
- Gail L Towsley PhD\*, Alexandra L Terrill PhD, Gregory Bayles MEAE (2023). A multi-method co-design approach to develop CONTACT: A communication coaching tool for caregivers. *Gerontechnology*, 22(1), 1-7 <https://doi.org/10.4017/gt.2023.22.1.839.09>
- Ghiso, A. (1996). *Métodos de la Investigación Cualitativa*. Ediciones Aljibe, 39-59.
- Glaser, B., & Strauss, A. (2017). *Discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Routledge.
- Jessica Rees PhD, Faith Matcham PhD, Freya Probst PhD, Sebastien Ourselin PhD, Yu Shi PhD, Michela Antonelli PhD, Anthea Tinker PhD, Wei Liu PhD\* (2023). Wearables, sensors and the future of technology to detect and infer loneliness in older adults. *Gerontechnology*, 22(2), 1-4 <https://doi.org/10.4017/gt.2023.22.2.ree.08>
- Kaoru Inoue PhD\*, Chiyomi Yatsu MSW, Daryl Patrick Gamboa Yao MSOT, Mitsunobu Kohno PhD, Kazuyoshi Wada PhD, Shoji Yamamoto PhD (2022). Preliminary study on the benefits of using the robot PALRO® in facilitating leisure programs for older adults with dementia. *Gerontechnology*, 21(1), 1-7 <https://doi.org/10.4017/gt.2022.21.1.466.04>
- Keiko Ishihara PhD\*, Shigekazu Ishihara PhD (2023). The Talking Teddy Bear for social conversation: A pilot study. *Gerontechnology*, 22(2), 1-4 <https://doi.org/10.4017/gt.2023.22.2.ish.08>
- Keren Mazuz PhD\*, Seema Biswas PhD FRCS (2022). Co-designing technology and aging in a service setting: Developing an interpretive framework of how to interact with older age users. *Gerontechnology*, 21(1), 1-13 <https://doi.org/10.4017/gt.2022.21.1.475.03>
- Krug, S. (2009). *Rocket surgery made easy: The do-it-yourself guide to finding and fixing usability problems*. New Riders.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. sage.
- Norman, D. A. (1988). *The psychology of everyday things*. Basic books.
- Portigal, S. (2023). *Interviewing users: how to uncover compelling insights*. Rosenfeld Media.
- Sophia Kilcullen PhD\*, Emma Heffernan PhD, Pamela Hussey PhD, Hyowon Lee PhD, Kieran Moran PhD, Catriona Murphy PhD, Alan Smeaton PhD, Claire Timon PhD, Pamela Gallagher PhD, Louise Hopper PhD (2022). A Theoretical Domains Framework (TDF) approach to the qualitative analysis of older adults' intentions to adopt assistive smart home technology. *Gerontechnology*, 21(1), 1-14 <https://doi.org/10.4017/gt.2022.21.1.591.12>
- Stefanie Köhler MA\*, Philipp Koldrack MS, Katja Zarm MS, Sarah Weschke PhD, Olga A. Klein PhD, Thomas Kirste PhD, Stefan Teipel MD PhD (2021). Technology for mobility: A user-centered approach evaluating affinity for technology and requirements for a navigation assistant for people with cognitive impairment. *Gerontechnology*, 20(2), 1-13 <https://doi.org/10.4017/gt.2021.20.2.435.04>
- Travis Kadylak PhD, Kenneth A. Blocker MS, Christopher E. Kovac BS, Wendy A. Rogers PhD\* (2022). Understanding the potential of digital home assistant devices for older adults through their initial perceptions and attitudes. *Gerontechnology*, 21(1), 1-10 <https://doi.org/10.4017/gt.2022.21.1.486.06>
- Whittington, R. (2015). Giddens, structuration theory and strategy as practice. *Cambridge Handbook of Strategy as Practice*, (January), 145–164.

## Proyecto de Mejoramiento del Cuidado de las Personas en la Fundación Nirata de Parral, Chihuahua

T.S.U. Jhoana Karely Gardea Estrada<sup>1</sup>, M.S.C Omar Fernando Alvarado Yáñez<sup>2</sup>, Dr. Ricardo Robles Gómez<sup>3</sup>, Lic. José Gerardo López Esparza Mendoza<sup>4</sup>, Lic. Ángel Villalobos Carbajal<sup>5</sup>, T.S.U. Almendra Daniela Cuevas Molina<sup>6</sup>, T.S.U. Brenda Janeth Carbajal Aguilar<sup>7</sup>, T.S.U. Karina Ivonne Sáenz Torres<sup>8</sup>, Ing. Luis Manuel Sáenz Macías<sup>9</sup>

**Resumen-** Se realizó un proyecto en Fundación Nirata en el cual en su realización a su inicio se planteó un objetivo general el cual es conocer ampliamente al público que pueden estar interesados en la Fundación Nirata, solo para concientizar a la comunidad de parral por medio de campañas publicitarias para recibir apoyos y socios de empresas en dar donativos para que la fundación crezca en beneficio a las familias con las problemáticas que se presentan, se plantearon varias herramientas para poder llegar al objetivo planteado, en base a los análisis y conclusiones se cumplió con el objetivo el cual la fundación se dio a conocer más y se buscaron posibles socios para dar donativos a la Fundación Nirata.

### **Palabras clave:**

- Estudio de mercado
- Campaña publicitaria
- Acuerdos
- Análisis

### **Introducción**

Fundación NIRATA AC.

El proyecto se realizó en Fundación Nirata ubicada en colonia del parque calle acacias, la cual es una fundación sin fines lucrativos que ofrece varias áreas las cuales son, psicología, estimulación temprana, terapia física, lenguaje y aprendizaje.

La fundación no maneja un rango de edades específicas, asisten de niños hasta adultos dejando fuera de que edades tienen que tener, en su mayoría se atiende más a adultos mayores en el área de fisioterapia para una buena rehabilitación, en el área de psicología se reciben de todas las edades, y en educación y lenguaje asisten niños de un rango de 8 a 12 años.

El proyecto desarrollado en Fundación Nirata se hizo con el fin de resolver una problemática la cual es que la comunidad parralense desconoce la fundación y áreas que maneja, para resolverla se implementó un estudio de mercado con el objetivo de ver que personas están más interesadas de conocerlas y saber cuál área es de su interés, al igual en su estudio de mercado se planteó si las personas están interesadas en dar donativos a la fundación ya que no recibe apoyo financiero de ningún lugar, debido a que cada año solo recibe \$1,000,000 pesos de FECHAC siendo que ese dinero solo se administra para los terapeutas que trabajan en la fundación, dejando fuera mantenimiento o servicios que se requieran.

El estudio de mercado se estuvo planteando en la fundación con el fin de tener un mayor acercamiento con los pacientes y conocer necesidades u opiniones, y aplicándose igual en línea haciendo su difusión en redes.

Se obtuvo una población de 49,211 en base a los rangos de 20 a 49 años obtenida del INEGI, y se sacó su muestra correspondiente que fue de 385 personas a las cuales se les estuvo aplicando encuestas para cumplir con el objetivo, al tener su finalización se hizo su respectivo análisis.

De igual manera se realizó una campaña publicitaria la cual conllevó varias herramientas tales fueron la realización de trípticos publicitarios que se estuvieron entregando en el centro de parral para tener un mejor acercamiento con las personas y hacerles llegar más fácilmente información relevante de la fundación, así mismo se realizaron posters publicitarios donde de igual manera se implementaron datos importantes (áreas que maneja, ilustraciones de cada área, dirección, teléfono y página).

Al igual se realiza un calendario publicitario semanal donde se plasmaron actividades relevantes de cada semana con el objetivo de estar en un constante contacto con los pacientes.

Así mismo, se realiza acuerdos con empresas

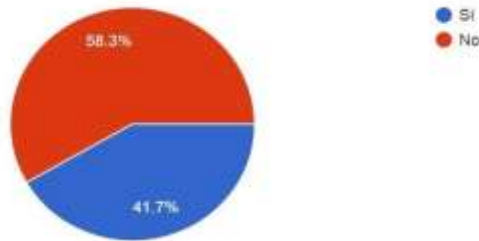
### **Metodología**

Se llevó a cabo un FODA se realiza para evaluar su situación actual, identificar, y utilizar esta información para tomar decisiones y desarrollar estrategias efectivas para la fundación, se diseña una prueba piloto aplicada a 40 residentes locales para medir su conocimiento sobre la fundación. Se desarrolla una prueba final con preguntas destinadas a identificar las necesidades de atención de la sociedad.

Antes de aplicar la prueba final, se seleccionó una muestra representativa de la población. Además, se realizó un estudio de mercado basado en los resultados obtenidos, lo que permitió crear estrategias de mejora, lanzar una campaña publicitaria amplia y establecer colaboraciones empresariales para un impacto más efectivo.

### Resultados

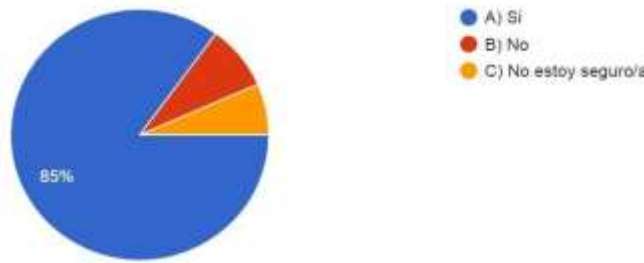
¿Ha escuchado hablar de la fundación NIRATA?



Si la respuesta fue sí, ¿Cómo conoció la fundación?

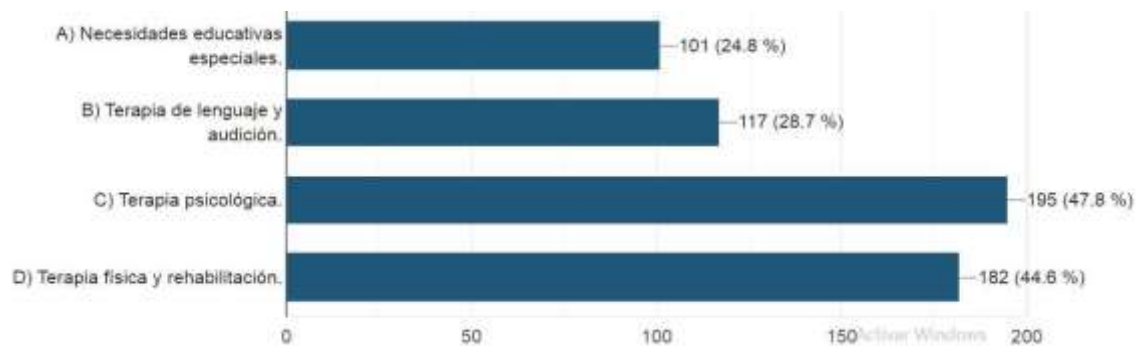


¿le gustaría saber más acerca de la fundación NIRATA, que es y cómo funciona?



De las siguientes áreas que maneja la fundación, ¿Cuál o cuáles le gustaría conocer?

A continuación, se muestra que áreas es la que más les gustaría conocer a las personas



## ANALISIS

De la encuesta aplicada para las personas de Fundación Nirata se obtuvieron resultados muy significativos que sus análisis fueron:

### 1. Conocimiento de la Fundación Nirata:

Según la primera gráfica, es alentador ver que una parte significativa de las personas encuestadas ya ha escuchado sobre la Fundación Nirata. Esto sugiere que la Fundación ha tenido cierta visibilidad o presencia en la comunidad.

### 2. Fuente de Conocimiento:

La segunda gráfica indica que muchas personas conocen la Fundación Nirata a través de amigos y familiares. Esto sugiere que la Fundación ha establecido conexiones sólidas en su red personal, lo que puede ser un signo positivo de confianza y credibilidad en la comunidad.

### 3. Interés en Conocer más:

La tercera gráfica muestra que existe un nivel de interés entre las personas encuestadas para aprender más sobre la Fundación Nirata y cómo funciona. Esto podría ser una oportunidad para la Fundación para involucrar a la comunidad y compartir información sobre sus actividades y objetivos.

### 4. Áreas de Interés:

La cuarta gráfica destaca que la Fundación Nirata maneja varias áreas, y la terapia psicológica parece ser la que más interesa a las personas. Esto podría indicar una demanda o necesidad específica en la comunidad relacionada con la salud mental.

En resumen, del análisis sugiere que la Fundación Nirata ha logrado cierto reconocimiento y credibilidad entre amigos y familiares de las personas encuestadas. Además, existe un interés en aprender más sobre la Fundación y sus actividades, lo que podría ser una oportunidad para aumentar su alcance y participación en la comunidad.

## Conclusión

La conclusión de este proyecto en la Fundación Nirata como se planteó desde un principio el objetivo de aumentar la visibilidad de la fundación y buscar apoyos de empresas y socios para beneficiar a las familias que enfrentan problemáticas. La implementación de campañas publicitarias y estrategias de concientización resultó en un mayor conocimiento público sobre la fundación, lo que a su vez atrajo la atención de posibles colaboradores y donantes. Este proyecto resalta la importancia de la promoción y la colaboración comunitaria en el crecimiento y el impacto positivo de una organización benéfica.

## Referencias

- Landeta, J. M. (2015). Gestión y evaluación de proyectos. Ixtapalupa : Cengage learning . landeta, J. m. (2016). gestión y evaluación de proyectos.
- Malhotra, Investigacion de mercados conceptos esenciales. (2016). En I. d. esenciales. Investigacion de mercados conceptos esenciales.
- monferrer, D. (2013). Fuentes de marketing. En D. Monferrer.



# Normativas Legales en el Ciberespacio: Perspectivas y Desafíos para el Derecho Informático

C. Agustina Hernández de los Santos<sup>1</sup>, C. Marco Antonio Muñiz Rodríguez<sup>2</sup>,  
C. Cesar Alberto Ramírez Pérez<sup>3</sup>

**Resumen**—Este artículo se concentra en el sector normativo de los sistemas jurídicos contemporáneos relacionados con la tecnología de la información y la comunicación específicamente la informática y la telemática se llevó a cabo una investigación documental de la definición de Héctor Martínez Ruiz (2012), que involucra la consulta de diversas fuentes escritas incluyendo libros revistas documentos electrónicos cartas oficios expedientes y recursos en línea. Las normas legales en el ciberespacio perspectiva y desafío para el derecho informático tienen como objetivo regular la creación desarrollo y uso de las apariciones informática, así como abordar los problemas legales que puedan surgir en este contexto.

**Palabras clave**—normas, derecho, informática, moderna, método.

## Introducción

En el presente trabajo de investigación se hace una recopilación que ofrece al lector obtener un aprendizaje más amplio sobre el derecho informático. Ya que contiene objetivos generales que muestran la evolución del derecho informático a través del tiempo, mostrando su importancia y trascendencia en el mundo actual. El contenido de nuestra investigación se enfoca en los conceptos básicos, clasificación, características del derecho informático, delitos informáticos, características y clasificación.

## Hipótesis

La aparición del derecho informático es una gran aportación para el control de los delitos en tecnología de investigación.

## Metodología

El Método de estudio que se utilizó para la investigación fue documental, y de acuerdo con Héctor Martínez Ruiz (2012) "define la investigación documental como aquella que se realiza consultando fuentes de información escritas, documentos de cualquier índole; basado en libros físicos y virtuales páginas de internet y revistas etcétera. En este capítulo se menciona lo principal sobre la investigación y lo que le dará forma para que sea comprendida, continuación, se pasará a desglosar los capítulos donde conocerán conceptos, clasificación, precursores, entre otros temas del derecho informático.

## Antecedentes históricos del derecho informático

### Conceptos básicos

El derecho informático, acuñado en la década de 1970 por el Prof. Dr. Wilhelm Steinmüller, se encarga de regular las interacciones legales relacionadas con la informática y la tecnología de la información. Se define como el conjunto de normas jurídicas que rigen las facultades, deberes y derechos de las personas en el contexto de la convivencia social, así como el tratamiento lógico y automatizado de la información.

Antonio Enrique Pérez Luño lo describe como el sector normativo que regula las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, abarcando la informática y la telemática. Julio Téllez Valdés lo considera una rama de las ciencias jurídicas que ve a la informática como objeto de estudio y herramienta. Además, autores como Nicolás S. Tato, Ramiro Anzitz Guerrero y Santiago J. Profumo lo definen como el conjunto de principios y normas

---

<sup>1</sup> C. Agustina Hernández de los Santos es estudiante de la licenciatura de Derecho en la Universidad Mundo Maya, Centro, Tabasco. [Agus\\_andre33@hotmail.com](mailto:Agus_andre33@hotmail.com)

<sup>2</sup> C. Marco Antonio Muñiz Rodríguez es estudiante de la licenciatura en ingeniería de sistemas computacionales en la Universidad Mundo Maya, Centro, Tabasco. [MarcoAntMunizR@hotmail.com](mailto:MarcoAntMunizR@hotmail.com) (autor corresponsal)

<sup>3</sup> C. Cesar Alberto Ramírez Pérez es Auxiliar Técnico de Telecomunicación en la Universidad Mundo Maya, en Villahermosa, Centro, Tabasco. [Lic.Cesar-Alberto-Ramirez-Perez@outlook.com](mailto:Lic.Cesar-Alberto-Ramirez-Perez@outlook.com)

que regulan los efectos legales surgidos de la interacción entre individuos en el ámbito de la informática y la tecnología de la información.

En resumen, el derecho informático se ocupa de mediar y resolver cuestiones legales relacionadas con la informática y la tecnología, y su ámbito abarca la comunicación y los medios de información. Es una disciplina en constante evolución a medida que la tecnología avanza, y su importancia crece a medida que nuestra sociedad se vuelve más dependiente de la informática y la comunicación electrónica. Aún se debate si el Derecho Informático es una disciplina autónoma, lo que lleva a muchos expertos a centrarse en los siguientes temas: protección de la información personal y el software, flujo de datos transfronterizos, contratos informáticos, delitos informáticos y la validez de documentos electrónicos (como la firma digital). Esta rama legal se enfoca en regular las nuevas tecnologías de la información, como la informática y la telemática. Además, incluye análisis de sentencias judiciales relacionadas con asuntos informáticos y la labor de teóricos del Derecho que interpretan y critican las normativas que rigen la informática y la telemática.

#### *Informática jurídica*

En sentido general, la informática jurídica es el conjunto de aplicaciones de la información en el ámbito del derecho. Esta área de conocimiento surgió en 1959 en Estados Unidos, la informática jurídica sufrió cambios afines a la evolución general de la misma informática, las primeras investigaciones en materia de recuperación de materia jurídica en forma automatizada se remontan a los años 50, época en las que se comienza a utilizar las computadoras no sólo con fines matemáticos sino también lingüísticos, estos esfuerzos fueron realizados en el Health Law Center de la universidad Pittsburgh, en Pensilvania. Podemos definir a la informática jurídica como la técnica interdisciplinaria que tiene como objeto el estudio e investigación de los conocimientos de la informática general, aplicables a la recopilación de información jurídica, aprovechamiento de los instrumentos de análisis y tratamiento de información jurídica necesarios para lograr dicha recuperación. La informática jurídica ha permitido un mejor conocimiento de los fenómenos jurídicos, por lo que muchos juristas, anteriormente escépticos e indiferentes, han encontrado en la computadora un instrumento eficaz para el mejor desarrollo de sus actividades.

#### *Derecho de la informática*

El derecho informático, como regulador del impacto de la informática en la sociedad, no ha recibido la misma atención que la informática jurídica, ya que se ha dado prioridad a los beneficios sobre los posibles perjuicios que la tecnología informática puede tener en la sociedad en general. El derecho de la información se refiere al conjunto de leyes, normas y principios que se aplican a los hechos y actos relacionados con la informática, lo que implica la existencia de diversas legislaciones nacionales e internacionales que abordan específicamente cuestiones informáticas. En la sociedad contemporánea, la producción, circulación y consumo de información ha alcanzado niveles sin precedentes en términos de cantidad, variedad y velocidad. La evolución de la información humana ha pasado por cuatro etapas: la comunicación oral en las sociedades primitivas, la escritura alfabética que permitió la transmisión escrita a distancia, la impresión que posibilitó la reproducción masiva, y finalmente, la era actual caracterizada por los medios de comunicación en masa, como la radio, el cine, la televisión y la computación electrónica. En este contexto, la gestión de la información se ha vuelto fundamental en nuestra vida diaria, y el derecho informático se encarga de regular las implicaciones legales de esta revolución tecnológica, asegurando que los beneficios de la informática se equilibren con la protección de los derechos y la privacidad de la sociedad en general.

#### *La sociedad de la información*

A lo largo de la historia, el mundo ha sufrido diversas revoluciones tecnológicas relacionadas con la información que han transformado y reorganizado la economía y la sociedad. En la actualidad, como lo sostienen algunos autores se experimenta una nueva revolución tecnológica, muy diferente a la llamada revolución industrial, la primera como la libertad de las enormes cargas intelectuales en los individuos (revolución del intelecto) y la segunda, ya superada, liberadora apenas de los trabajos y rutinas de orden físico. Cabe mencionar que la informatización de la sociedad está en plano ascendente y por el momento nadie conoce los niveles que pueda llegar alcanzar. La sociedad de la información comprende el uso masivo de tecnología de la información y comunicación (TIC) para difundir el conocimiento y los intercambios en la sociedad. Así, se identifica un nuevo ambiente en donde la comunidad está inmersa. El derecho informático, como una nueva rama de conocimiento jurídico, es una disciplina en continuo desarrollo, tiene en su haber(al menos hasta esta fecha) incipientes antecedentes a nivel histórico; sin embargo, podemos decir que las alusiones más específicas sobre esta interrelación las tenemos a partir de año de 1949 con la



obra de Norbert y Wiener, en la cual, consagrado al derecho y las comunicaciones, expresa la influencia que ejerce la cibernética respecto a uno de los fenómenos sociales más significativo: el jurídico.

### *La informática jurídica como una nueva frontera del derecho*

En efecto, la informática representa una línea que a la vez divide y une la informática jurídica y el derecho informático. Esto representa una forma nueva de la experiencia propiamente jurídica, aunque concernientemente alimentos tecnológicos, de la misma manera que ocurrió con el derecho industrial, el derecho aeronáutico y espacial, etc.; por cual este se presenta bajo un enfoque complementario y en correspondencia con respecto a la información jurídica. Los problemas de carácter metodológico y operativo que la informática plantea al jurista contemporáneo pueden definirse como los problemas de una frontera nueva del derecho, que abre a una perspectiva que aún ha de tratarse, ya que el nuevo territorio se extiende hacia el futuro, mientras que el jurista suele trabajar con documentos acumulados en el pasado, o sea leyes, precedentes judiciales o esquemas interpretativos concernientes a una realidad económica y social ya consolidada. Al contrario, la sociedad tecnológica cuyo protagonista es la computadora está caracterizada por la rapidez de su desarrollo y de sus innovaciones que obliga al observador a proceder en el sentido mismo de una experiencia en formación. Sobre los problemas jurídicos planteados por la utilización de computadoras como instrumentos de control de la vida privada y de la vida pública existe ya una vasta literatura, que permite poner de relieve los problemas de un control jurídico. Sobre la utilización de las computadoras electrónicas, para controlar a los controladores, a quienes se encargan de manejar la formación automatizada. Para indicar los fallos de la nueva frontera del derecho, ha de subrayarse ante todo que entre los juristas falta una adecuada conciencia informática, o sea, el reconocimiento de la importancia de la computadora electrónica como importador de un nuevo poder social y como elemento de transformación no solo con la lógica sino también social y, por lo tanto, con incidencia en las relaciones Jurídicas. Informática jurídica es un rótulo que presenta, sin embargo, algún inconveniente para su aplicación general. Ante todo, designa un sector específico (el jurídico) de la ciencia y técnica de la información que comprende un ámbito de indagación y de manipulaciones hechos ya vastísimo por el desarrollo de la informática pero que no designa un modelo nuevo del procedimiento operativo jurídico.

### *Delito informático*

Dar un concepto sobre delitos informáticos no es labor fácil y esto en razón de que su misma denominación alude a una situación muy especial, ya que para hablar de delitos en el sentido de acciones típicas o tipificadas, es decir, contempladas en textos jurídico penales, lo cual en la mayoría de los países no ha sucedido aún, sin embargo, debido a la urgente necesidad de esto, emplearemos dicha alusión, aunque para efectos de una conceptualización haremos el distingo pertinente entre lo típico y lo atípico. De esta manera tenemos que, dependiendo del caso, los delitos informáticos son actitudes contrarias a los intereses de las personas en que se tiene a las computadoras como instrumento o fin (concepto atípico) o las conductas típicas, antijurídicas y culpables en que se tiene a las computadoras como instrumenta o fin (concreto típico).

### *Características del delito informático*

1. Son conductas delictivas de cuello blanco, en tanto que sólo determinado número de personas con ciertos conocimientos (en este caso técnicos) pueden llegar a cometerlas.
2. Son acciones ocupacionales porque muchas veces se realizan cuando el sujeto está en el trabajo.
3. Son acciones de oportunidad debido a que se aprovecha una ocasión creada o altamente intensificada en el mundo de funciones y organizaciones del sistema tecnológico y económico.
4. Provoca serias pérdidas económicas para los afectados y casi siempre producen beneficios de más de cinco cifras a aquellos que los realizan.
5. Ofrecen facilidades de tiempo y espacio, ya que en milésimas de segundos y sin la necesaria presencia física puede llegar a cometerse.
6. Son muchos los casos y pocas las denuncias, todo debido a la falta misma de regulación jurídica a nivel internacional.
7. Son sumamente sofisticados y frecuentes en el ámbito militar.
8. Presentan grandes dificultades para su comprobación, esto por su mismo carácter técnico.
9. En su mayoría son dolosos o intencionales, aunque también hay muchos de carácter culposos o imprudencial y en ocasiones van más allá de la intención.

10. Ofrece facilidades para su comisión a los menores de edad.
11. Tienden a proliferar cada vez más, por lo que requieren una urgente regulación a nivel internacional.

Las personas que cometen este tipo de delitos son aquellas que poseen ciertas características que no presentan el denominador común de los delincuentes, esto es, los sujetos activos tienen habilidades para el manejo de los sistemas informáticos y generalmente por su situación laboral se encuentran en lugares estratégicos donde se maneja información de carácter sensible o bien con hábiles en el uso de los sistemas informatizados, aun cuando, en muchos de los casos, no desarrollen actividades laborales que faciliten la comisión de este tipo de delitos.

#### *Clasificación del delito informático*

Como instrumento o medio.

Las conductas relacionadas con delitos informáticos se pueden dividir en dos categorías: aquellas que utilizan la computadora como herramienta en la comisión del ilícito y aquellas que van dirigidas contra la computadora, sus accesorios o programas. En la primera categoría, encontramos acciones como la falsificación de documentos electrónicos, la manipulación de registros contables, la planificación de delitos convencionales, el robo de tiempo de computadora y la obtención de información confidencial. También se incluyen actividades como el acceso no autorizado a sistemas informáticos, la modificación de datos, el uso indebido de programas de cómputo y la interrupción de programas para obtener beneficios. En la segunda categoría, se encuentran acciones que dañan la computadora físicamente, como la programación de instrucciones que bloquean el sistema, la destrucción de programas, el daño a la memoria y la propagación de malware (programa maligno) como gusanos y bombas lógicas. También se incluyen actos como el acceso no autorizado a sistemas y servicios, la piratería informática y la reproducción no autorizada de programas. Estos delitos informáticos abarcan una amplia gama de acciones que involucran el uso indebido de la tecnología y la manipulación de sistemas informáticos con diversos propósitos, desde el fraude hasta el sabotaje.

#### *Código penal federal para acceso ilícito a sistemas y equipos de informática*

Artículo 211 bis 1. Al que sin autorización modifique, destruya o provoque pérdida de información contenida en sistemas o equipos de informática protegidos por algún mecanismo de seguridad, se le impondrán de seis meses a dos años de prisión y de cien a trescientos días multa.

Artículo 211 bis 2. Al que sin autorización modifique, destruya o provoque pérdida de información contenida en sistemas o equipos de informática del Estado, protegidos por algún mecanismo de seguridad, se le impondrán de uno a cuatro años de prisión y de doscientos a seiscientos días multa.

A quien sin autorización conozca, obtenga copie o utilice información contenida en cualquier sistema equipo o medio de almacenamiento informáticos de seguridad pública, protegido por algún medio de seguridad, se le impondrá pena de cuatro a diez años de prisión y multa de quinientos a mil días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal. Si el responsable es o hubiera sido servidor público en una institución de seguridad pública, se impondrá, además, destitución e inhabilitación de cuatro a diez años para desempeñarse en otro empleo, puesto, cargo o comisión pública.

Artículo 211 bis 3- Al que, estando autorizado para acceder a sistemas y equipos de informática del Estado, indebidamente modifique destruya o provoque pérdida de información que contengan, se le impondrán de dos a ocho años de prisión y de trescientos a novecientos días multa.

A quien estando autorizado para acceder a sistemas, equipos o medios de almacenamiento informáticos en materia de seguridad pública, indebidamente obtenga, copie o utilice información que contengan, se le impondrá pena de cuatro a diez años de prisión y multa de quinientos a mil días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal Si el responsable es o hubiera sido servidor publica en una institución de seguridad pública, se impondrá además, hasta una mitad más de la pena impuesta, destitución e inhabilitación por un plazo igual al de la pena resultante para desempeñarse en otro empleo, puesto, cargo o comisión pública. Las penas previstas en este artículo se

incrementarán en una mitad cuando las conductas sean cometidas por funcionarios o empleados de las instituciones que integran el sistema financiero.

### *El derecho informático en la actualidad*

Respecto a la importancia que viste en la actualidad el que estas materias, es decir, la informática jurídica y el derecho informático, se incluyan en el ámbito universitario, específicamente en las Facultades de Derecho, tanto a nivel nacional como internacional, como nos lo menciona Manuel Antonio Laquis, en su prólogo al libro de Carlos & Correa:

Debido a ello, el Comité de ministros del Consejo de Europa recomendó a los Estados la enseñanza, la investigación y la formación en materia de "informática y derecho", y que por su "creciente importancia", debe desarrollarse su enseñanza en el nivel universitario.

Dentro de la evolución que ha tenido en los últimos años la materia, podemos establecer claramente tendencias a nivel internacional, que se tiene en los distintos países del mundo, respecto del desarrollo de la informática y el derecho; de esta manera podemos enumerar las siguientes tendencias, las cuales cuentan cada una de ellas con sus características particulares, así tenemos: inicial básica, progresiva o creciente avanzada o próspera y culminante e innovadora.

1. Tendencia Inicial o Básica:
  - a. Poco avance y desarrollo de la informática jurídica y del derecho informático, debido a la escasa importancia dada a la materia por los profesores de derecho de las Universidades y también por los funcionarios del Gobierno.
  - b. Se empieza a promover que se incluya la materia de informática jurídica en los planes de estudio de las facultades de derecho, desarrollo inicial de la doctrina nacional (se estudia al derecho informático, dentro de la informática jurídica).
2. Tendencia Creciente o Progresiva:
  - a. Distinción clara entre informática jurídica y derecho informático, como ramas totalmente independientes una de la otra, pero relacionadas entre sí se empieza a desarrollar en firme la doctrina nacional al respecto
  - b. Consideración del derecho informático como rama autónoma del derecho, incluyéndose en los planes de estudio de las principales facultades de derecho del país de manera separada a la materia de informática jurídica en Europa se recomienda aglutinar a ambas materias bajo la concepción "informática y derecho", en virtud de considerar más completa esta definición.
3. Tendencia Avanzada o Próspera:
  - a. Destaca la necesidad e importancia de desarrollar labor legislativa respecto al derecho informático, normas específicas que regulen su aplicación auge importante respecto a la doctrina y jurisprudencia al respecto (Ej. delitos informáticos no tipificados en los códigos penales, etc.).
  - b. Desarrollo y consolidación importante de la legislación, doctrina y jurisprudencia nacional del derecho informático controversia de casos prácticos nacionales e internacionales en la Corte Suprema del país.
4. Tendencia culminante o Innovadora:
  - a. Avances importantes en respecto de la informática jurídica metadocumental, auge de centros de investigación para la utilización de sistemas de inteligencia artificial aplicados al derecho, desarrollo de tesis doctorales relativas a la inteligencia artificial y el derecho, desarrollo de tesis doctorales relativas a la inteligencia artificial y el derecho.
  - b. Desarrollo de proyectos prácticos y específicos de utilización de la inteligencia artificial aplicados al derecho.

En el contexto de las tendencias en el desarrollo del derecho informático en México, se observa un avance desde la tendencia inicial o básica hacia la tendencia creciente y progresiva. Esto se refleja en la inclusión de la informática jurídica en las facultades de derecho del país y en la consideración de separar ambas materias en los planes de estudio como ramas independientes pero relacionadas. Además, se está fortaleciendo la doctrina nacional sobre el

tema. En el aspecto legislativo, destaca la regulación del delito informático en el Código Penal del Estado de Sinaloa, marcando un importante progreso. En cuanto al desarrollo de la informática jurídica en México, se mencionan bancos de datos jurídicos como Infosel Legal y UNAM JURE, que proporcionan acceso a jurisprudencia en línea. También se hace referencia al sistema de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) y otros sistemas de recuperación de leyes federales y estatales. En el ámbito de la doctrina mexicana sobre la informática y el derecho, se destacan autores como Julio Téllez Valdez y publicaciones recientes como "Internet y derecho" de Gabriela Barnos, Marcia Muñoz y Camilo Pérez, junto con "El uso de Internet en el derecho" de Víctor Manuel Rojas Amandi. Estos avances representan una evolución positiva en el desarrollo de la informática jurídica y el derecho informático en México.

### Conclusiones

A través del presente estudio hemos podido establecer que se puede hablar de derecho informático como aquel que va adquiriendo mayor importancia y trascendencia en los tiempos modernos, en vista que permite obtener las soluciones legales adecuadas a los problemas generados por el uso de la informática en la sociedad. Va incorporando a los sistemas jurídicos una serie de instituciones técnicas que permiten asegurar las operaciones en línea y es así como el derecho informático ha sido una gran aportación hoy en día y que ha cambiado nuestra manera de ver las cosas en cuanto a derecho a informática se refiere y dando origen a nuevos conceptos que aún no se conocían en nuestra sociedad, como por ejemplo el delito informático que es una gran aportación, porque gracias a esto hoy en día podemos hablar de una información segura, no tal vez el todo, pero sí un poco más confiable, entre muchas cosas que el derecho informático a nos está ofreciendo.

Otra de las conclusiones a las que se llega es que con base a la construcción del objetivo general esta investigación fue más clara, o se le dio el rumbo al que queríamos llegar con ese tema, llegando así a tener un amplio conocimiento sobre el tema y por lo consiguiente, el tema es más Claro y entendible para el lector también pudimos darle respuestas a todas aquellas dudas que teníamos en cuanto al derecho informático y conocer más cosas de las cuales no teníamos idea hasta antes de llevar a cabo esta investigación.

### Referencias

- Código penal federal (2011). México: Jurisdicciones [En línea]. Disponible en:  
<https://sre.gob.mx/images/stories/doctransparencia/blinelec/cpd092011.pdf>[1931,14 de agosto]
- Frosini, V. (1988). Informática y derecho. Bogotá-Colombia: Temis S.A.
- Gidi, E. y Moreno, M. S. (2007). Derecho I, México: nueva imagen S.A. de C.V.
- Martín, R. M. (2008). Deontología y legislación informática. Castilla: Universidad de Castilla-La Mancha.
- Martines, H. (2012). Metodología de la investigación, México: Cenage Learning.
- Pérez, A. E. (1995). Ensayos de informática jurídica, México: biblioteca de ética, filosofía del derecho y política.
- Rojas, V. M. (2001). El uso de internet en el derecho (2ª edición), México: Oxford.
- Téllez, J. (2003). Derecho informático (3ª edición), México: Mc Graw Hill [En línea]. Disponible en:  
[QuirozRuizSara2.pdf \(uv.mx\)](#)
- Cantú, A. R. (2000). Tendencias actuales de la Informática y el Derecho a Nivel Internacional. Revista electrónica de Derecho informático.

# Análisis de la Medición de Habilidades Blandas en la Educación Superior como Estrategia de Mejora: Caso de Estudio

Diana Hernández Lara<sup>1</sup>, M.A.C.P. Mónica Belem Bernal Pérez<sup>2</sup>

**Resumen**—El análisis del estudio de habilidades blandas, permite la detección de áreas de oportunidad, el trabajo pretende desarrollar una propuesta de medición como instrumento que permita identificar las diferentes habilidades blandas dirigidas a estudiantes de educación tecnológica superior, a través de un caso de estudio. En éste esentido se presentan los resultados de la investigación realizada en un Tecnológico de Estudios Superiores del Estado de México, al aplicar un test de autoconocimiento de habilidades blandas, tomando una muestra de 937 estudiantes, en donde el nivel de habilidades blandas fue bueno según la percepción del estudiantado. La capacidad para trabajar en equipo, comunicación, liderazgo, resolución de problemas, inteligencia emocional, son algunas de las habilidades más demandadas por las empresas, por lo cual se propone como herramienta de medición de las habilidades mencionadas en un test de autoconocimiento, que se puede emplear desde el aula de un factor cualitativo, permitiendo un resultado cuantitativo, para toma de decisiones

**Palabras clave**— Aula, Autoconocimiento, competencias, instrumento, medición, mejora.

## Introducción

En una encuesta realizada a 63 docentes de una Universidad Tecnológica situada en el Estado de México, representando del 46% de la matrícula de docentes del periodo septiembre 2022-febrero 2023 refieren que los estudiantes, carecen de habilidades técnicas y habilidades blandas, no saben seguir indicaciones y no son capaces de tomar decisiones o de integrar un equipo de trabajo, aunado a esto, profesores refieren que especialmente esta generación de estudiantes no siguen indicaciones para la realización de trabajos escolares, no toman apunte y se limitan a sacar fotos de lo que está en el pintarrón, fotos que después no revisan y por ende no estudian.

Lo anterior se ve reflejado en los índices de reprobación, que nos lleva a la deserción, por consiguiente se debe dar respuesta a las necesidades de formar capital humano competente, estudiantes proactivos y así solventar las necesidades del sector laboral que actualmente requieren no solo conocimientos técnicos sino también fortalecer las habilidades como la toma de decisiones, la comunicación y el liderazgo entre otras, se ejecuta un instrumento de medición de habilidades blandas en el aula. Es importante enfatizar que las aulas juegan un papel importante en la formación de futuros ingenieros y licenciados, sin embargo, todo parte del autoconocimiento emocional que hace referencia al control de las emociones en una situación dada.

El autoconocimiento emocional según Bar-On Brown( 2017), se define como la capacidad de ser conscientes de las emociones propias y a la habilidad para conocerlas y entenderlas.

## Descripción del método

### Procedimiento

La metodología empleada se fundamenta en dos etapas: la primera es la investigación del estado del arte sobre las prácticas en la implementación de programas de habilidades blandas en nivel superior; y la segunda etapa es la investigación de campo que consiste en la aplicación de un cuestionario de autoconocimiento en habilidades blandas específicas, elaborado por el área de psicología, del tecnológico en cuestión.

Se realizó la investigación con métodos de recolección de datos, mediante una encuesta electrónica, enviada al finalizar el ciclo a los semestres impares, posteriormente se realizó un análisis estadístico.

El test de autoconocimiento consta de 5 premisas, por cada habilidad, según el semestre que corresponda, con una escala de de 5 a 1, en valor numérico, donde 5 equivale a siempre, 4 a casi siempre, 3 algunas veces, 2 casi nunca, 1 nunca.

<sup>1</sup> Diana Hernández Lara: Licenciada en Administración, Plan UNAM 2005, estudiante de la Maestría en Ingeniería Administrativa, en el Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli 223111052@cuautitlan.tecnm.mx

<sup>2</sup> Mtra. Mónica Belem Bernal Pérez es Profesora Investigadora de en el Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli, México [monica.bp@cuautitlan.tecnm.mx](mailto:monica.bp@cuautitlan.tecnm.mx)

Para efectos de la investigación se enfoca en las habilidades que se piden trabajar desde la Dirección General de Educación Superior, que son siete; adaptabilidad, comunicación efectiva, trabajo en equipo, inteligencia emocional, creatividad, resolución de problemas, y liderazgo.

Semestre	Habilidad Blandas a desarrollar
1ro.	Adaptabilidad
3er.	Trabajo en equipo
5 to.	Creatividad
7mo.	Liderazgo

Tabla 1: Relación de test de habilidades blandas por semestre. Fuente elaboración propia

Después de realizar el test de autoconocimiento a final de semestre, se otorga un nivel de desempeño, se toma en cuenta la escala de likert, reflejada en la tabla 2, para homologarla con la escala que se utiliza en el procedimiento de evaluación docente que se implementa en el Tecnológico Nacional de México.

DE	A	Nivel de desempeño
4.75	5	Excelente
4.25	4.74	Notable
3.75	4.24	Bueno
3.25	3.74	Suficiente
1	3.24	Insuficiente

Tabla 2: Escala de calificación del test de autoconocimiento. Fuente elaboración propia.

Se aplico el test de Adaptabilidad de 5 premisas a 387 estudiantes de primer semestre de una universidad Tecnológica ubicada en el Estado de México, se les preguntó:

1. Tienes resistencia al estrés, a las presiones y a los conflictos de su entorno por falta de sentido de pertenencia
2. Percibes los cambios como una oportunidad de aprendizaje con poca flexibilidad de trabajo.
3. Asimilas tu situación y aplicas nuevos conocimientos con eficacia.
4. Modificas tu comportamiento para adecuarte a nuevas estrategias que te brinden solución en el momento,
5. Muestras flexibilidad, iniciativa, aprendizaje y anticipas los posibles cambios y problemas antes de que sucedan

La división con el promedio más alto es Ingeniería Ambiental con 3.86 nivel bueno, seguido de Ingeniería Mecatrónica con un promedio de 3.82 nivel Bueno. Se muestra un déficit a trabajar en el desarrollo de la habilidad de adaptabilidad, ya que de promedio general se tiene 3.71 nivel suficiente, solo el 34.63 % de la población a la que se le aplico el test de autoconocimiento, se percibe como nivel bueno para afrontar cambios.

La tabla 3 muestra, el resultado de la percepción de los estudiantes, sobre la forma en que se adaptan a los cambios.

Adaptabilidad primer semestre				
Programa Educativo	No. De estudiantes	De final	Calificación	Nivel
Ingeniería Mecánica	13		3.57	Suficiente
Contaduría Pública	77		3.75	Bueno
Ing.Sistemas Computacionales	91		3.72	Suficiente
Ingeniería Industrial	95		3.69	Suficiente
Ingeniería Ambiental	20		3.86	Bueno
Ingeniería Mecatrónica	37		3.82	Bueno



Gastronomía	54	3.59	Suficiente
PROMEDIO	387	3.71	Suficiente

Tabla 3: Tabla de calificación de test final de autoconocimiento de adaptabilidad. Fuente elaboración propia.

De acuerdo a los test, realizados por medio de encuesta electrónica, a 160 estudiantes, del tercer semestre de las siete carreras de la oferta educativa de un Tecnológico de Estudios Superiores, se obtuvieron los resultados que se muestran en la tabla 4.

Inteligencia emocional tercer semestre			
Programa Educativo	No. De estudiantes	Calificación	Nivel
Ingeniería Mecánica	7	4.37	Bueno
Contaduría Pública	56	4.17	Bueno
Ing. Sistemas Computacionales	13	3.77	Bueno
Ingeniería Industrial	36	4.02	Bueno
Ingeniería Ambiental	2	4.60	Notable
Ingeniería Mecatrónica	18	4.12	Bueno
Gastronomía	28	4.01	Bueno
PROMEDIO	160	4.15	Bueno

Tabla 4: Tabla de calificación de test de autoconocimiento de inteligencia emocional. Fuente elaboración propia.

Las divisiones con el promedio mas alto son: Ingeniería Ambiental con 4.60 e Ingeniería Mecánica con 4.37 nivel Bueno. El promedio general es de 4.15 nivel bueno, el 98.75%, refiere tener una percepción de nivel bueno, lo cual quiere decir que el estudiantado del tercer semestre en la habilidad de inteligencia emocional, considera que tiene una auto percepción de su estado emocional buena o estable.

El test de autoconocimiento de inteligencia emocional consta de 5 premisas:

1. Tienes conocimiento de tus emociones
2. Autorregulas tus emociones positivas y negativas
3. Desarrollas la habilidad de automatización
4. Adoptas una actitud positiva ante la vida siendo empático con los demás
5. Aprendes a fluir y gestionar los conflictos de forma positiva

La tabla 5 muestra los resultados obtenidos, del promedio del test a final de semestre, creatividad, aplicado a 387 estudiantes, de quinto semestre.

Creatividad Quinto semestre			
Programa Educativo	No. De estudiantes	Calificación	Nivel
Ingeniería Mecánica	12	4.00	Bueno
Contaduría Pública	63	3.62	Suficiente
Ing.Sistemas Computacionales	12	3.78	Bueno
Ingeniería Industrial	17	4.21	Bueno
Ingeniería Ambiental	9	3.79	Bueno
Ingeniería Mecatrónica	21	3.86	Bueno
Gastronomía	20	4.07	Bueno
PROMEDIO	387	3.71	Suficiente

Tabla 5: Tabla de calificación del test de autoconocimiento de creatividad. Fuente elaboración propia.

La división con el promedio más alto es Ingeniería Industrial con 4.21, nivel Bueno, seguida de Gastronomía con 4.07, nivel Bueno. El promedio general es de 3.71 nivel suficiente, el 59.09% de la población a la que se le aplicó el test, refieren tener buena percepción sobre su nivel de creatividad.

Las premisas que se preguntaron son:

1. Tienes curiosidad y sientes gusto por la experimentación
2. Muestras una capacidad de asombro
3. Manifiestas el deseo de innovar nuevas formas de crear
4. Desarrollas el sentido experimental por crear algo nuevo
5. Compartes un pensamiento creativo, original, flexible y objetivo

La tabla 6 muestra los resultados obtenidos de 236 estudiantes, del test de liderazgo del Séptimo semestre.

Liderazgo Séptimo Semestre			
Programa educativo	No. De estudiantes	Calificación	Nivel
Ingeniería Mecánica	11	4.04	Bueno
Contaduría Pública	71	3.91	Bueno
Ing. Sistemas Computacionales	34	4.15	Bueno
Ingeniería Industrial	36	4.05	Bueno
Ingeniería Ambiental	11	3.76	Bueno
Ingeniería Mecatrónica	67	4.10	Bueno
Gastronomía	6	3.83	Bueno
PROMEDIO	236	3.98	Bueno

Tabla 6: Tabla de calificaciones de test de autoconocimiento de liderazgo. Fuente elaboración propia.

La división con el promedio más alto es Ingeniería en Sistemas Computacionales con 4.15 nivel bueno, seguida de Ingeniería Mecatrónica con 4.10 un nivel bueno, el 100% de la población a la que se encuestó, manifiesta tener un nivel de liderazgo bueno a su percepción.

1. Las premisas que se preguntaron son?
2. Sabes reconocer tu tipo de liderazgo
3. Defines actividades para el logro de una meta
4. Organizas, gestionas y coordinas las actividades para el logro de una meta
5. Motivas, convences e influyes en los integrantes de su equipo de trabajo
6. Diriges, guías y movilizas a otras de personas en la realización de actividades de problemas

### Resultados

En éste trabajo investigativo se estudió las habilidades blandas desde la percepción del estudiantado, es decir desde el autoconocimiento, para crear conciencia, de su situación actual en cuanto a emociones y el papel que éstas juegan en su desarrollo profesional y laboral.

El instrumento trabajado, permite tomar decisiones a nivel directivo y administrativo a emplearse en el aula, y también a nivel personal del estudiantado a quien se aplique el instrumento de autoconocimiento.

La percepción de las habilidades trabajadas es de nivel bueno, según los estudiantes, sin embargo, es importante contrastar, sus respuestas con las solicitudes del sector laboral.

Los resultados demuestran la necesidad implementar, reforzar e institucionalizar un instrumento de medición de habilidades blandas en los estudiantes de educación tecnológica superior que permita la toma de decisiones, ya que los resultados obtenidos, muestran una brecha entre la auto percepción y las habilidades requeridas en sector laboral.

### Conclusiones

El aula debe reforzar el autoconocimiento en emociones a la par que se desarrolla el conocimiento de la asignatura técnica, y entonces si logra una educación por competencias como lo marca el manual del Modelo Educativo para el siglo XXI: Formación y desarrollo de competencias profesionales.

Se requiere reforzar el desarrollo de las habilidades blandas en el aula a través de métodos que permitan entrelazar el conocimiento técnico y las habilidades al mismo tiempo, para formar a los futuros ingenieros y licenciados totalmente capaces de ser líderes y tomar decisiones acertadas.

### Limitaciones

En el presente se tienen variables que no se pueden controlar, como el perfil profesional que tienen los profesores y no están capacitados en el tema de habilidades blandas, para transmitir la importancia del desarrollo de éstas en el aula, tampoco los autores tienen la facultad jerárquica para incluir en el temario, la enseñanza de las mencionadas.

### Referencias

Examen General de Egreso para la Licenciatura (EGEL) [On line] disponible en <https://ceneval.edu.mx/examenes-egreso-egel/>, consultado en mayo 2023.

Fuentes, G. Y., Moreno-Murcia, L. M., Rincón-Téllez, D. C., & Silva-García, M. B. (2021). Evaluación de las habilidades blandas en la educación superior. *Formación universitaria*, 14(4), 49-60. <https://doi.org/10.4067/s0718-50062021000400049>

Modelo Educativo 2022 TEC TECNM - Google Search

Montes, Y. S. (2018). Las emociones en la vida universitaria: Análisis de la relación entre autoconocimiento emocional y autorregulación emocional en adolescentes y jóvenes universitarios. <https://www.redalyc.org/journal/4975/497557156009/>

Programa de Tutorías del Tecnológico Nacional de México (1.a ed., Vol. 1). (2022). [Manual]. TecNM.

Quezada, M. E., Valero, C. Z. V., & Nava-Quiroz, C. (2021). Evaluación de las competencias genéricas del comportamiento emprendedor. *Retos: Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 301-314. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.07>

Santoya-Montes, Y., Prettel, M. G., & Boutureira, M. I. T. (2018). Las emociones en la vida universitaria: Análisis de la relación entre autoconocimiento emocional y autorregulación emocional en adolescentes y jóvenes universitarios. *Psicogente*, 21(40). <https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3081>

## Violencia en el Noviazgo en Jóvenes Universitarios

Hernández Ramírez V<sup>1</sup>., Hernández de la Cruz A<sup>2</sup>., Candelero Juárez Y<sup>3</sup>., Solís Gómez C. C.<sup>4</sup>, Ramos Rendón K.C.<sup>5</sup>.

### Resumen—

**Introducción.** La Violencia es un fenómeno social que afecta a personas de cualquier edad, sexo, raza. De acuerdo con la OMS, tres de cada diez adolescentes denuncian que sufren violencia en el noviazgo. **Objetivo.** Determinar la prevalencia de violencia en el noviazgo que tienen los adolescentes, adultos jóvenes entre 15 y 29 años en Tabasco, México. **Metodología.** Estudio descriptivo, de corte transversal, en una muestra de 89 adolescentes entre 17 y 20 años que estuvieran involucradas en una relación de noviazgo. El instrumento de recolección de datos fue el Cuestionario de Violencia en el Noviazgo (CUVINO) de Rodríguez et al. (2010). **Resultados y conclusiones.** El nivel de violencia global en la relación de noviazgo fue de 37.1% para violencia leve y 10.1% para violencia moderada. El mayor porcentaje de violencia perpetuada fue leve y las dimensiones más afectadas fueron Coerción con 22.5%, Desapego 29.2% y sexual 14.6%. Podemos concluir que los jóvenes que viven violencia en una relación de pareja son víctimas de comportamientos poco cortés e indiferencia que pueden poner en riesgo la integridad física y emocional, al minimizar y normalizar las conductas agresivas de su pareja.

**Palabras clave—** Violencia, noviazgo, jóvenes, pareja

### Introducción

La Organización mundial de la Salud (OMS, 2003a) define la violencia como el “uso intencional de la fuerza física o el poder real o como amenaza contra uno mismo, una persona, grupo o comunidad que tiene como resultado la probabilidad de daño psicológico, lesiones, la muerte, privación o mal desarrollo” (p.5). Por otra parte, el Instituto Mexicano de la Juventud (IMJUVE, 2017b) determina que la violencia en una relación de pareja o violencia en el noviazgo (VN) es cualquier agresión física, psicológica, mental y sexual con el fin de dominar y mantener el control sobre la otra persona; comienza con cualquier comentario incómodo, después con un jaloneo que al principio puede parecer un juego entre ambos, pero conforme pasa el tiempo la situación puede llegar a ser más grave.

En la actualidad la violencia durante el noviazgo en jóvenes es un acontecimiento cada vez más común. De acuerdo con datos publicados por la OMS (2021b) y sus colaboradores, mencionan que 641 millones de mujeres en el mundo sufren actos violentos perpetrados por un compañero íntimo. La violencia producida por la pareja se muestra en todos los entornos y grupos socioeconómicos, religiosos y culturales, y puede ser bidireccional; sin embargo, la carga mundial de violencia ejercida por la pareja es mayormente sufrida por las mujeres; aunque se ha demostrado que las mujeres pueden usar la violencia en las relaciones con los hombres (Redondo et al., 2020; Rojas et al., 2019; Soletto et al., 2022).

La violencia contra la mujer continúa siendo un problema generalizado, devastador y que se empieza a sufrir a edades tempranas de forma alarmante entre los 15 y 24 años. Aunque la violencia contra mujer va en aumento, también los varones sufren violencia en sus relaciones. Con respecto a la violencia en contra de los hombres, en México pocos estudios identifican los niveles de violencia que experimentan este grupo. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), cerca del 25% de las denuncias en el 2011 corresponde a hombres maltratados por sus parejas (INJUVE, 20117a)

Las mujeres que viven en países de ingresos bajos y en la franja de países de menores ingresos; así como, mujeres de países de ingresos intermedios sufren de violencia de forma desproporcionada. Según los cálculos 37% de las mujeres de los países más pobres han sido objeto de violencia física y/o sexual por parte de un compañero íntimo en algún momento de su vida (OMS, 2021b).

<sup>1</sup> Valeria Hernández Ramírez es Pasante de la Licenciatura en Enfermería de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México. [ramirez.valejh32@gmail.com](mailto:ramirez.valejh32@gmail.com) (autor principal)

<sup>2</sup> Dra. Amelia Hernández de la Cruz es Profesor Investigador en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (DACs), México. [amelia.hernandez@ujat.mx](mailto:amelia.hernandez@ujat.mx) (autor corresponsal)

<sup>3</sup> Dra. Yadira Candelero Juárez es Profesor Investigador de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (DAMC), México. [yadira.candelero@ujat.mx](mailto:yadira.candelero@ujat.mx)

<sup>4</sup> Dra. Celia del Carmen Solís Gómez es Profesor Investigador de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (DCAS), México. [celia.solis@ujat.mx](mailto:celia.solis@ujat.mx)

<sup>5</sup> L.E. Karla Celene Ramos Rendón es Profesor Investigador de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (DACs), México. [karla.rr@live.com](mailto:karla.rr@live.com)

El Consejo Nacional de Población (CONAPO, 2019) publicó los resultados de la Encuesta Nacional de la Dinámica de las Relaciones en los adolescentes, donde señalan que del total de mujeres de 15 años y más, 43.9 % ha tenido incidentes de violencia de pareja a lo largo de la relación. Entre las adolescentes y jóvenes de 15 a 24 años, el tipo de violencia de mayor prevalencia en mujeres  $\geq 15$  años por parte de sus parejas a lo largo de la relación, fue la violencia emocional (40.1%), caracterizada principalmente por indiferencia (29.5%), intimidación y acoso (24.8%), y degradación emocional (22.1%). La violencia física (17.9%), donde las mujeres afirman haber experimentado principalmente empujones o jalones de cabello (13.8%), bofetadas (11.3%) y golpes con el puño o con objetos (8.1%). Finalmente, violencia sexual (6.5%) que considera la violación (5.5%) y abuso sexual (4.0)

Para el IMJUVE (2017b) existen varios factores que impiden darse cuenta del rumbo que toma la relación; uno de ellos es estar enamorado, pues no les permite pensar de manera objetiva sobre que están siendo violentados por su pareja y que son víctimas de esta. No querer aceptar la realidad de este atroz hecho quizás sea el primer síntoma de que uno de los dos está siendo agredido. Cuando se cree que se encuentra a la persona correcta e indicada y al estar en la etapa del enamoramiento, se idealiza a la pareja y hasta se puede pensar que se va a superar todo lo malo, a tolerar y perdonar sus insultos y/o golpes, el maltrato psicológico, físico y hasta sexual; sin embargo, se debe de tener en cuenta que no se puede confundir amor con maltrato. Por lo anterior, el presente estudio tiene la finalidad de determinar el nivel de violencia que presentan los jóvenes universitarios de una Universidad Pública en Tabasco, México.

#### *Antecedentes*

Estudio realizado por Hilasaca y Quispe (2019) señalan que 82.1% de los estudiantes presenta violencia en un grado moderado, 10.4% muestran violencia en grado leve y 7.5% en grado severo. Así mismo; refieren que, las mujeres revelan grados significativamente más altos de violencia en las relaciones de enamoramiento heterosexual a comparación de los varones. Por su parte, Cáceres (2022) en su estudio señala que, la mayor parte de los hombres y mujeres jóvenes poseen niveles leves de violencia en el noviazgo; una minoría de hombres y mujeres poseen niveles moderados; sin embargo, reportan una minoría de mujeres con niveles altos de VN.

Espinar y Terrones (2022) observaron que 50.38% universitarios alcanzaron un nivel medio de autoestima, 71.5 % de ellos se ubica en un nivel leve respecto a la violencia ejercida en el noviazgo, lo cual indica que existen estudiantes expuestos a sufrir de algún tipo de violencia dentro de una relación de noviazgo. Un 23% presentó violencia instrumental seguida por la física con un 38%, mientras que aquellas con mayor prevalencia son las que podríamos englobar como de tipo psicológico: coerción 83%, humillación 82% y desapego 79%. Dos terceras partes de los participantes cometieron y sufrieron la violencia verbal-emocional (75%); seguida por la sexual (30%), amenazas (17%), violencia relacional (15%) y física en menor grado (13%) (Cárdenas et al., 2018).

El 91.6% de los participantes informó haber vivenciado, al menos una vez, alguna de las tipologías de maltrato por parte de su pareja. Se evidenció que este es más frecuente hacia las mujeres; sin embargo, no se encontró una diferencia estadísticamente significativa en cuanto al género, exceptuando el maltrato físico (Redondo et al., 2021). En México, Instituto Nacional de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (SIPINNA, 2019) revelo en el caso mexicano, 76% de las adolescentes entre 15 y 17 años ha sufrido violencia psicológica 17% sexual y 15% física.

Rojas et al. (2019) entre los resultados se destaca la existencia y el tipo de violencia sufrida por los hombres, que en su mayoría es de tipo psicológico; el papel de las ideas de masculinidad en los hombres dificulta el reconocimiento de que son víctimas de violencia; así como la ausencia de recursos para la atención de estos hombres. Por otra parte, Zamora-Damián et al. (2018) en su estudio encontraron que 12.95% de los hombres había experimentado violencia directa, el 26.93% había experimentado violencia por medio del control y el aislamiento y el 25.14% había sido violentado verbalmente de manera indirecta.

#### **Metodología**

El diseño del estudio fue cuantitativo, descriptivo. La población de estudio estuvo conformada por 89 jóvenes universitarios de nuevo ingreso entre 17 y 20 años que estuvieran involucradas en una relación de noviazgo de más de un mes. Para la selección de los participantes se utilizó un muestreo de tipo intencional. Los datos fueron obtenidos mediante una encuesta de datos sociodemográficos y el Cuestionario de Violencia en el Noviazgo (CUVINO) diseñado por Franco et al. (2010), que contempla 42 ítems, sobre ocho dominios de abuso: 1. Coerción, con 6 ítems (1, 9, 17, 25, 38, 42), con una puntuación máxima de 24; 2. Sexual, con 6 ítems (2, 10, 18, 26, 34, 39), con una puntuación máxima de 24; 3. Género, con 5 ítems (3, 11, 19, 27, 35), con una puntuación máxima de 20; 4. Instrumental, con 4 ítems (4, 12, 20, 28), con una puntuación máxima de 16; 5. Físico, con 4 ítems (5, 13, 21, 29), con una puntuación máxima de 16; 6. Desapego, con 7 ítems (6, 14, 22, 30, 32, 33, 37), con una puntuación máxima de 28; 7. Humillación con 7 ítems (7, 15, 23, 31, 36, 40, 41), con una puntuación máxima de 28; 8. Castigo Emocional, con 3 ítems (8, 16, 24), con una puntuación máxima de 12; con escala de respuesta tipo Likert donde:

Nunca (0), A veces (1), Frecuente (2), Habitual (3) y Casi siempre (4), con un alfa de .95 de fiabilidad. Para evaluar la violencia cometida hacia su pareja cada dominio posee un rango de puntuación donde, Desapego y Humillación: 0= no se presenta, 1-6 = Leve, 7-11= Moderada, 12-28= Severo; Sexual, Coerción y Género: 0= no se presenta, 1-4 = Leve, 5-8= Moderada, 9-24= Severo; Física e Instrumental: 0= no se presenta, 1-3 = Leve, 4-8= Moderada, 0-20= Severo; Castigo emocional: 0= no se presenta, 1-2 = Leve, 3-5= Moderada, 6-12= Severo. En cuanto a la evaluación de Violencia global la puntuación va de: 0= no se presenta, 1-7 = Leve, 8-44= Moderada, 45 -168= Severo (Rodríguez et al. 2010).

### Procedimiento

Se contó con la aprobación del comité de ética de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco con el Folio UJAT-CIEI-2021-033 y con las autoridades de la División Académica de Ciencias de la Salud. Los cuestionarios fueron difundidos y aplicados a través de la red social WhatsApp y difundido a través de la coordinación de enfermería a los grupos de primer ciclo, mediante cuestionario de Google Forms compuesto por tres apartados: el primero contemplo el consentimiento informado del participante para poder acceder a las encuestas; el segundo corresponde a una cédula de datos sociodemográficos y el tercero al cuestionario Cuvino. Los resultados fueron procesados y analizados a través del paquete estadístico Statical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 21.0 Windows, obteniendo estadísticos descriptivos. El análisis de la información se realizó con estadísticos descriptivos para las variables numéricas e inferenciales para las variables categóricas de acuerdo con la normalidad de los datos, según la prueba Komolgoro Smirnov.

### Resultados

A continuación, se presenta los datos sociodemográficos y cuantitativos que describen a los jóvenes universitarios que participaron en este estudio. La muestra estuvo conformada por 89 estudiantes del primer ciclo de la carrera en la Licenciatura en Enfermería. La edad media de los participantes fue de 18.28 ( $DE=0.674$ ). En la Tabla 1 se presentan los datos socio demográficos donde se puede observar que 71.9% de los participantes son mujeres, 53.9% son de religión católica. En cuanto al tipo de familia 64% pertenecen a una familia nuclear y el 79% de ellos son estudiantes. El Alfa de Cronbach del Cuestionario de Violencia en el Noviazgo (CUVINO) fue de .914

**Tabla 1**

*Datos socio demográficos: sexo, edad, religión, tipo de familia, situación laboral*

Sexo	f	%
Hombre	25	20.1
Mujer	64	71.9
<b>Religión</b>		
Católica	48	53.9
Evangélica	9	10.1
Testigo de Jehová	3	3.4
Otras	29	32.6
<b>Tipo de familia</b>		
Nuclear (ambos padres)	57	64.0
Monoparental (un solo padre o tutor)	22	24.7
Extendida (padres y otros parientes)	7	7.9
Reconstruida (padre o madre con nueva pareja e hijos)	3	3.4
<b>Situación laboral</b>		
Solo estudia	71	79.8
Traja y estudia	18	20.2

Nota: n=89

En la tabla 2 se puede observar el nivel de violencia global, donde 52.8% no presentan violencia, 37.1% sufre violencia leve y 10.1% presentaron violencia moderada en su relación de noviazgo.

**Tabla 2**

*Nivel Global de Violencia en el Noviazgo*

Nivel de violencia	f	%
--------------------	---	---



No presenta	47	52.8
Leve	33	37.1
Moderada	9	10.1
Total	89	100

Nota: n=89

En la tabla 4 se muestra el nivel de violencia por dimensiones, donde se puede observar que el mayor porcentaje de violencia perpetuado fue leve y las dimensiones más afectadas fueron Coerción con 22.5%, Desapego 29.2% y sexual 14.6%.

**Tabla 3**

*Violencia en el Noviazgo por dimensión*

Dimensión	NP		L		M		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Coerción	67	75.3	20	22.5	2	2.2	0	0
Sexual	75	84.3	13	14.6	1	1.1	0	0
Género	75	84.3	14	15.7	0	0	0	0
Instrumental	86	96.6	3	3.4	0	0	0	0
Físico	86	96.6	3	3.4	0	0	0	0
Desapego	58	65.2	26	29.2	2	2.2	3	3.4
Humillación	77	86.5	12	13.5	0	0	0	0
Castigo emocional	78	87.6	9	10.1	1	1.1	1	1.1

Nota: NP=No presenta, L= Leve, M= Moderada, S= Severo, n=89

### Análisis

La violencia es un problema social que ha existido desde hace muchos años; es un problema de salud pública común en todo el mundo y en todas las edades. Estudios demuestran que los jóvenes experimentan violencia en el noviazgo en forma silenciosa o secreta. El propósito de este estudio fue determinar el nivel de violencia en las relaciones de noviazgo en los jóvenes universitarios.

Los resultados de este estudio indican que los estudiantes universitarios del primer ciclo escolar de la División Académica de Ciencias de la Salud (DACS-UJAT) manifiestan violencia leve en las relaciones de noviazgo en casi el 50% de los casos; estos datos son diferentes a los encontrados por otra parte Hilasaca y Quispe (2019) donde más del 50% de los jóvenes peruanos que tienen una relación de pareja sufren de violencia moderada. Por otra parte, Cabellos y De la Cruz (2022), en un estudio realizado en una Universidad de Perú el 100% de los jóvenes fueron víctimas de violencia. Es importante destacar que, entre los países latinoamericanos, Perú es uno de los países que está muy por detrás de otros países de la región, donde la violencia prevalece en las relaciones de parejas sentimentales, esto puede estar atribuido a los patrones de violencia dentro de la familia o comunidad, escasos recursos educativos y culturales y la desigualdad de género que se vive en ese país.

En este sentido, los resultados del estudio muestran que a veces la violencia adopta muchas formas, ya sea física, sexual o psicológica, provocando daños y efectos negativos sobre el bienestar de uno de los miembros de la relación, proveniente de diversos factores personales, familiares y sociodemográficos. La discriminación estructural contra la mujer como problema público se debe a un patrón sociocultural discriminatorio que favorece a los hombres sobre las mujeres, la distribución desigual de roles productivos para los hombres y roles reproductivos para las mujeres y normas y culturas institucionales que refuerzan situaciones de inferioridad o subordinación de las mujeres. Esto genera desigualdades y limita el ejercicio de sus derechos fundamentales y sus oportunidades de desarrollo.

Con relación al nivel de violencia en el noviazgo por dimensiones, las dimensiones con mayor afectación fueron violencia por desapego; seguida de violencia por coerción; violencia sexual y castigo emocional. Teniendo una similitud, aunque con porcentajes un poco más elevado en estudios previos realizados por Cabellos y De la Cruz (2022) en las dimensiones de coerción. Por otra parte, Peña et al. (2018) encontraron que los jóvenes experimentaron altos porcentajes de violencia por coerción y desapego, que pueden englobarse como violencia de tipo psicológico, seguida por la violencia sexual. Hilasaca y Quispe (2019) reportaron afectaciones elevadas en las dimensiones desapego; violencia sexual; coerción y castigo emocional. Esta situación pone de manifiesto que los jóvenes universitarios que viven violencia en una relación de pareja son víctimas de comportamientos poco cortés e indiferencia que pueden poner en riesgo la integridad física y emocional, al minimizar y normalizar las conductas agresivas de su pareja. Ante este hecho es indispensable que las políticas de salud se enfoquen en el fortalecimiento

de estrategias que coadyuven las acciones señaladas con la agenda 2030 para el desarrollo sostenible (Naciones Unidas, 2023).

### Conclusiones

El personal de salud juega un papel importante en la prevención de las enfermedades tanto físicas como psicológicas, por lo que es importante analizar el nivel de violencia existente en jóvenes que son víctimas de acciones violentas durante su noviazgo, con el fin de promover acciones preventivas que fortalezcan la autoestima de nuestros adolescentes y disminuir así, la prevalencia de la violencia en el noviazgo.

El abordaje de la violencia de género debe ser multidisciplinario e interinstitucional, debido a que no es simplemente un problema sanitario, sino también un problema social con muchas repercusiones en la salud. En este estudio el nivel de violencia identificado fue medio dentro de las relaciones de pareja de los jóvenes universitarios de la DACS con mayor énfasis en la dimensión coerción, lo que indica que uno de los miembros de la relación utiliza la manipulación emocional para completar una tarea necesaria o persuadir a su víctima para que permanezca en la relación mientras prueba su compromiso. Por otra parte, se encontró un nivel medio de violencia por desapego, lo que indica que, en algunas circunstancias un miembro de la relación de pareja es tratado con indiferencia, lo que hace que la relación de pareja se enfríe y luego se vuelva distante e irrespetuosa y dependiente, por lo que la relación se mantiene a pesar de estas conductas. Con respecto a la violencia sexual los porcentajes presentados son bajos; sin embargo, es importante describirla dado que incluye comportamientos sexuales, como que la víctima participe en juegos sexuales no deseados, se sienta presionada a realizar ciertos comportamientos y/o tolere el comportamiento sexual. Es decir, toda conducta con tintes sexuales que se repite por acción o inacción de forma que vulnera la privacidad de las personas, vulnera su libertad y afecta su desarrollo psicosexual. El castigo emocional es otra dimensión que muestra un nivel bajo de violencia, lo que nos muestra que alguno de los miembros de la relación de pareja compromete la integridad emocional del otro, mostrándose manifestaciones de ira ficticia que no contribuyen a un desarrollo óptimo de la relación.

### Limitaciones

Dado que solo se evaluaron estudiantes universitarios, las principales limitaciones del estudio se relacionan con el tamaño y la heterogeneidad de la muestra. Otra limitación observada se relaciona con la metodología del estudio; dado que solo se tomaron en cuenta los autoinformes de uno de los miembros de la pareja, lo que puede arrojar resultados parciales o arbitrarios.

### Recomendaciones

Para que los resultados de este estudio sean generalizados, se requieren investigaciones adicionales para comprender la dinámica de las relaciones afectivas en adolescentes y jóvenes y abordar las limitaciones del estudio.

El estudio de parejas con mayor nivel educativo y en entornos no educativos o poblaciones abiertas se consideran recomendaciones necesarias para futuras líneas de investigación. En cuanto al diseño del estudio, sería práctico crear estudios longitudinales que rastreen el desarrollo de la violencia de pareja desde la etapa de noviazgo hasta su disolución o transformación en una relación más formal, como la convivencia o el matrimonio. También se recomienda tener en cuenta los estudios con parejas del mismo sexo.

### Referencias

- Cabellos Tufino, P. A. y De la Cruz Matienzo, F. S. (2022). Violencia en las relaciones de noviazgo en jóvenes universitarios del distrito de Chimbote, Santa 2022. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo de Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102864>
- Caceres Farfan, A. P. (2022). Dependencia emocional y violencia en el noviazgo en jóvenes de Arequipa, 2021. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo de Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/91338>
- Consejo Nacional de Población. (2019) Información sociodemográfica de las relaciones de pareja en México. <https://www.gob.mx/conapo/articulos/informacion-sociodemografica-de-las-relaciones-de-pareja-en-mexico>
- Espinar Castillo, S. B. y Terrones Alamo, A. K. (2022). Autoestima y violencia en el noviazgo en estudiantes universitarios de Chimbote. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo de Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83412>
- Fernández Valverde, A. L. y León Depaz, A. P. (2022). Propiedades psicométricas del cuestionario violencia en el noviazgo en jóvenes universitarios de Huaraz. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo de Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86802>
- Guerrero Mitma, L. Y. (2021). Violencia en el noviazgo y autoestima en adolescentes de Huacho, 2021. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo de Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62279>
- Hilasaca Lima, E. S. y Quispe Alcahuaman, F. (2019). Violencia en las relaciones de enamoramiento heterosexual en estudiantes del quinto grado de la Institución Educativa Pedro Vilcapaza de la ciudad de Juliaca, 2019. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de la Universidad Peruana Unión. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2831>

- Instituto Mexicano de la Juventud. (2017a). Violencia contra hombres. Una violencia silenciosa. <https://www.gob.mx/imjuve/articulos/violencia-contra-hombres-una-violencia-mas-silenciosa?idiom=es>
- Instituto Mexicano de la Juventud. (2017b). Violencia en el noviazgo. <https://www.gob.mx/imjuve/articulos/violencia-en-el-noviazgo-129663>
- Organización Mundial de la Salud y Organización Panamericana de la Salud. (2013). Informe mundial sobre la violencia y la salud. <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/725/9275315884.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2021b). La violencia contra la mujer es omnipresente y devastadora: la sufren una de cada tres mujeres. <https://www.who.int/es/news/item/09-03-2021-devastatingly-pervasive-1-in-3-women-globally-experience-violence>
- Organización Panamericana de la Salud. (2013). Violencia infligida por la pareja. Comprender y abordar la violencia contra las mujeres. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/98816>
- Peña Cárdenas, F., Zamorano González, B., Villareal Sotelo, K., Vargas Martínez, J.I., Velázquez Narváez, Y., Hernández Rodríguez, G.I., Parra Sierra, V. y Ruiz Ramos, L. (2018). Violencia en el noviazgo en jóvenes y adolescentes en la frontera norte de México. *Journal Health NPEPS*. 3(2). (426-440). <https://periodicos.unemat.br/index.php/jhnpeps/article/view/3117>
- Redondo-Pacheco, J., Durán-Cubides, L., Luzardo-Briceño, M. & Inglés-Saura, C. (2020). Maltrato en relaciones de noviazgo de jóvenes universitarios en Bucaramanga y su área metropolitana. *Ciencias Sociales y Humanas*, 20(38). (53-64). [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-89532020000100053](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89532020000100053)
- Rodríguez Franco L., Rodríguez Díaz, F. J., Antuña Bellerín, M. A. y López-Cepero Borrego, J. (2010). Sensibilización y tolerancia a la violencia de parejas de novios en relaciones de noviazgo universitarias. Departamento de Investigación Universidad de Sevilla. (897-907). <https://idus.us.es/handle/11441/40468>
- Rojas-Solís, J. L., Guzmán-Pimentel, M., Jiménez-Castro, M. P., Martínez-Ruiz, L. y Flores-Hernández, B. G. (2019). La violencia hacia los hombres en la pareja heterosexual. *Ciencia y Sociedad*. 44(1). (57-70). [https://www.redalyc.org/journal/870/87060695011/html/Sistema\\_Nacional\\_de\\_Proteccion\\_de\\_Niñas\\_y\\_Niños\\_y\\_Adolescentes\\_2019](https://www.redalyc.org/journal/870/87060695011/html/Sistema_Nacional_de_Proteccion_de_Niñas_y_Niños_y_Adolescentes_2019)
- Sistema Nacional de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (2019). Violencia en el noviazgo: no es amor, no es amistad. <https://www.gob.mx/sipinna/articulos/violencia-en-el-noviazgo-no-es-amor-no-es-amistad?idiom=es>
- Sotelo Narváez, V.N., Rojas Torres, A., Molina Soria, H.F. y Igrada Cámac, A.S (2022). Violencia en el noviazgo y evitación experiencial en internos de psicología. *Revista científica de Ciencias Sociales*. 6(2). (1-15). <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/socialium/article/view/1510>
- Zamora-Damián, G., Alvérez Villegas, S., Aizpitarte, A. y Rojas-Solís, J. L. (2018). Prevalencia de violencia en el noviazgo en una muestra de varones adolescentes mexicanos. *Revista de psicología y ciencias del comportamiento de la Unidad Académica de Ciencias Jurídicas y Sociales*, 9(1), (30-53). [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-18332018000100030&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-18332018000100030&script=sci_arttext)
- Naciones Unidas. (2020). The Sustainable Development Goals Report. [https://unstats.un.org/sdgs/report/2020/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2020\\_Spanish.pdf](https://unstats.un.org/sdgs/report/2020/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2020_Spanish.pdf)

## Notas biográficas

La **Pasante de la Lic. En Enf. Valeria Hernández Ramírez**, es egresada de la Licenciatura en Enfermería de la División Académica de Ciencias de la Salud, proporciona cuidados de enfermería a domicilio, ha sido ponente en congresos internacionales y colabora con el CAC Pedagogía y Salud Colectiva.

La **Dra. Amelia Hernández de la Cruz**, es profesora investigadora en la UJAT/DACS. Maestría en Ciencias de Enfermería por la UANL y doctorado en educación por la Universidad Maya de Tuxtla Gutiérrez, Integrante del SEI y responsable del CAC Pedagogía y Colectiva, autora de artículos arbitrados y capítulos de libro en digital.

La **Dra. Yadira Candellero Juárez** es profesora investigadora en la UJAT/DAMC. Maestría en Ciencias de Enfermería por la UANL y doctorado en educación por la Universidad Maya de Tuxtla Gutiérrez, Integrante del SEI e integrante del CAC Pedagogía y Colectiva, autora de artículos arbitrados y capítulos de libro en digital.

La **Dra. Celia del Carmen Solís Gómez**, es profesora investigadora en la UJAT/DACS. Maestría en Ciencias de Enfermería por la UANL y doctorado en educación por la Universidad Maya de Tuxtla Gutiérrez, Integrante del SEI e integrante del CAC Pedagogía y Colectiva, autora de artículos arbitrados y capítulos de libro en digital.

La **LE. Karla C. Ramos Rendon**, es Profesor Investigador de la División Académica de ciencias de la Salud, colaboradora del CAC Pedagogía y Salud Colectiva.

# Estrategias de Comunicación Externa Utilizadas en una Empresa Radiofónica durante el Confinamiento por COVID 19

Rossy Lorena Laurencio Meza<sup>1</sup>, María del Pilar Anaya Avila<sup>2</sup>,  
Juan José Domínguez Panamá<sup>3</sup>, Carlos Eduardo Anaya Avila<sup>4</sup>, Alfredo Reyes Gutiérrez,<sup>5</sup> Nadia Ramón León<sup>6</sup>

**Resumen**— En los últimos años las redes sociales han tenido un mayor auge dentro de las empresas, delimitando la comunicación física y aumentando la interacción a través de las redes sociales, es aquí en donde nace un nuevo tipo de comunicación en la sociedad, en este contexto surge esta investigación que tiene como objetivo identificar las estrategias de comunicación externa utilizadas por una empresa radiofónica del puerto de Veracruz durante el confinamiento por COVID 19, a través de un análisis visual que conlleve a fortalecer su modelo de comunicación mediante el manejo de las redes sociales. Se abordó desde la perspectiva cualitativa, valiéndose del monitoreo de la red social *Facebook* de una empresa radiofónica, que permita a través del análisis de contenido identificar las estrategias de comunicación externa utilizadas durante el confinamiento por COVID 19, como conclusiones se plantea que las redes sociales como herramientas de comunicación sobresalieron durante la pandemia, permitió la difusión de contenidos de las empresas, reafirmando lo que expuso el autor Bote-López (2021), “éstas se han constituido y consolidado como herramienta principal de la comunicación”.

**Palabras clave**—Comunicación externa, estrategias de comunicación, pandemia, redes sociales.

## Introducción

El uso de las redes sociales se ha intensificado conforme el paso de los años, con la llegada de la pandemia provocada por el virus del Covid-19 se incrementó significativamente el uso de éstas, tanto a nivel personal como en lo laboral. Las empresas no fueron la excepción, se vieron obligadas a utilizarlas como una herramienta, como recurso digital, para poder adaptarse a la nueva normalidad, facilitar la comunicación inmediata y subsistir en el mercado. Así mismo, a éstas se les presenta el reto de implementar nuevas habilidades, estrategias y contenidos, estos a cargo del área de comunicación.

En medio de la pandemia, para cumplir con un requisito académico que exige la universidad Veracruzana, los estudiantes de las instituciones de educación superior (IES) se valían de medios digitales para poder contactar a las empresas para que les dieran la oportunidad de cumplir con su servicio social, de esa manera, se contactó a una empresa radiofónica y gracias al recurso de las TIC se estableció la comunicación, lo que conllevó a la aceptación para realizar el servicio social en el área de comunicación organizacional, se trabajó el manejo de las redes sociales de la empresa, en la publicación de contenidos que se le ofrecía a la audiencia y de la selección de información que se presentaba diariamente al público.

Llegó un momento durante la pandemia que las aplicaciones específicamente *Facebook*, *Instagram* y *WhatsApp* fallaron casi todo un día, por lo que no se pudo hacer uso de ellas, lo que provocó revuelo entre sus usuarios a nivel mundial; por lo que la comunicación se vio privada por horas y solo a través de la aplicación de *Twitter* se podía seguir comunicando, además de otros servicios de mensajería instantánea como *Telegram* y *Signal*, hacia donde migraron mucho ante la desesperación del problema por la falla de las aplicaciones.

<sup>1</sup> Dra. Rossy Lorena Laurencio Meza, académica de tiempo completo de la Universidad Veracruzana, Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación, Campus Veracruz. [rlaurencio@uv.mx](mailto:rlaurencio@uv.mx) (autor correspondiente)

<sup>2</sup> Dra. María del Pilar Anaya Avila, académica de tiempo completo de la Universidad Veracruzana, Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación, Campus Veracruz. [pilargre@yahoo.com.mx](mailto:pilargre@yahoo.com.mx)

<sup>3</sup> Mtro. Juan José Domínguez Panamá, académico de la Universidad Veracruzana, Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación, Campus Veracruz. [josedominguez@uv.mx](mailto:josedominguez@uv.mx)

<sup>4</sup> Dr. Carlos Eduardo Anaya Avila, académico de la Universidad Veracruzana, Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación, Campus Veracruz. [caanaya@uv.mx](mailto:caanaya@uv.mx)

<sup>5</sup> Mtro. Alfredo Reyes Gutiérrez, académico de la Universidad Veracruzana, Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación, Campus Veracruz. [alfreyes@uv.mx](mailto:alfreyes@uv.mx)

<sup>6</sup> Nadia Ramón León, estudiante de la Universidad Veracruzana, Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación, Campus Veracruz. [nadiaramonleon@gmail.com](mailto:nadiaramonleon@gmail.com)

Pasaban los días y seguían las inconsistencias en las redes sociales. Es aquí donde llegó un momento en el que nos surgen las preguntas: ¿la empresa depende solo de esta forma de comunicación en línea? ¿si por alguna razón estas aplicaciones llegan a ser “borradas”, como subsistirían las empresas? ¿Existiría una forma más factible de comunicación con los usuarios? ¿Podría crearse una nueva aplicación que sea más eficiente? Cabe destacar que al igual que todos los que laboraban en la radiodifusora nos quedamos sin comunicación con la empresa, el único medio de comunicación era el *WhatsApp*.

Conforme siguió pasando el tiempo, nos surgieron más preguntas ¿a todas las empresas les habrá pasado lo mismo? ¿O sólo es a esta? ¿Qué tan importante son las redes sociales para las empresas en la actualidad? ¿Cuál es la mejor forma de comunicación que puede haber para las empresas? ¿En qué ámbitos se está empleando la comunicación por medio de las redes?

Por otro lado, logramos notar que, en esta empresa radiofónica le hacía falta fortalecer su comunicación interna, toda vez que se observó que no había un orden en las actividades que se realizaban. Por ejemplo, el área de marketing estaba falto de personal, las capacitaciones las daba el jefe directo, pero eran muy básicas, no existía un manual de procedimientos para poder operar en las condiciones que establecía el confinamiento.

*Facebook, Instagram, Twitter, WhatsApp, LinkedIn, WhatsApp* y *TikTok*, fueron herramientas que se integraron a los procesos de comunicación en las empresas, cambiaron las formas en cómo las personas se relacionaban, pero no sólo impactó en este rubro, sino también en la cultura y dinámicas de las empresas, el modo en el que se relacionaban con sus clientes o sus empleados, incluido la forma en que se contrató a nuevo personal

En ese escenario, esta investigación se limita en lo espacial en una radiodifusora que opera en el estado de Veracruz en donde se pretende identificar las estrategias de comunicación externas utilizadas durante el confinamiento por la pandemia de COVID 19, delimitando temporalmente el análisis de la producción y difusión de contenidos por la red social Facebook durante el período de análisis 4 de julio-18 de julio del 2022, que se gestionaron para las áreas de Marketing Digital.

### Marco Teórico

La comunicación es un tema importante en cualquier ámbito de nuestra vida, sea personal o profesional, forma parte de nuestra naturaleza y es imprescindible para satisfacer nuestras necesidades, podemos ver que, desde tiempo atrás se ha manifestado de diferentes formas a través del lenguaje verbal y no verbal. La historia nos remite a diferentes tipos de comunicación en los cuales se presentan una serie de elementos mínimos como, el emisor, canal y receptos, que son indispensables para el proceso comunicativo. Autores como José Gómez (2016) entienden a la comunicación como un “proceso inherente a la relación humana”. En tanto, Adriana M., licenciada en letras, precisa que la comunicación es “un proceso que nos permite intercambiar información y establecer un tipo de relación social con quienes nos rodean.” (Morales, 2019, p. 2).

El concepto de comunicación a lo largo del tiempo ha evolucionado y hoy día es imprescindible en todos los procesos y como lo ratifica Alberto Martínez, “a partir del momento en que el hombre se une con otros para desarrollarse y diferenciar papeles, funciones o tareas en beneficio mutuo, hablamos ya, de una organización” (Fernández Collado, 2003, p.18).

En tanto, se afirma que la comunicación es inherente en toda organización, que demanda innovación y continua actividad investigativa ya que de ésta depende su desarrollo; como lo justifica Joan Costa (2005), al mencionar que “la comunicación es transversal a la empresa y es el sistema nervioso de la organización” Por lo tanto, “su estudio es importante para mejorar tanto las relaciones entre los miembros de la organización, cómo la interacción de ésta con su entorno” (Montenegro, 2012, p. 25).

Como ya se ha citado, la comunicación es un proceso dinámico variable y cambiante, una herramienta indispensable y eficaz, por lo que las organizaciones la han integrado como un proceso obligado en la formulación y logros de los objetivos de la empresa, se establece la toma de decisiones, estrategias, nuevas rutas, entre otras actividades (Contreras et al, 2020).

Carlos Fernández Collado define a la comunicación organizacional como “un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos”

Dentro de una organización la comunicación es primordial y existen diversos medios de comunicación, cada uno con un propósito diferente pero todos alineados con el mismo fin. Dichos medios son utilizados en diferentes ámbitos, ya sean de manera interna o externa, de modo formal o informal. Sin embargo, todos estos son complementos para una comunicación globalizada, tales como la organización, la cultura organizacional, jerarquías y comportamientos (Montoya, 2018).



Durante un largo periodo, la comunicación organizacional en México ha seguido las tendencias históricas del campo, se considera que se han privilegiado estudios o actividades relacionados con la comunicación interna, lo cual no es cuestionado sencillamente se busca conocer las prácticas de comunicación en las organizaciones (Contreras Delgado, et al., 2020, p. 778). La comunicación interna le “da sentido a la organización, se ejecutan tareas, se realizan cambios, se orientan las conductas interpersonales, y se construyen valores de la cultura organizacional” (Trelles Rodríguez, 2001). Sin embargo, también es de vital importancia la comunicación externa entendida como “el conjunto de contenidos informativos que la empresa establece para sus distintas audiencias. Este proceso tiene como objetivo generar un vínculo asertivo y mantener una relación cercana, así como proyectar una imagen positiva de la entidad, promoviendo los diferentes servicios y/o productos que oferten en el mercado (2013, Navas, citado en Ladino, 2017, p. 38).

En este sentido, podemos decir que la comunicación organizacional es un instrumento fundamental para crear la cultura organizacional, ya que esta representa todos los valores, principios y características de una organización y para ello, es destacable el papel que juegan los medios de comunicación en la sociedad, su utilidad ya sea en carácter informativo, de entretenimiento o como medio organizacional y el papel que juegan las redes es también hoy día, de suma relevancia, ya que plantean una nueva forma de comunicación. Es preciso mencionar que existen diferentes tipos de redes sociales, tales como las redes educativas, redes profesionales, redes de innovación, redes de entretenimiento, redes ciudadanas, redes de socialización, entre otras (Islas & Ricaurte, 2013). La comunicación en una empresa radiofónica es de vital importancia para el cumplimiento de los objetivos sociales y económicos que tiene la radio, por ello la comunicación debe implementar ciertas estrategias para su éxito tanto a nivel interno como externo. En este sentido, la comunicación en las empresas radiodifusoras “ha sufrido diversos cambios en los últimos lustros provocados principalmente por la irrupción generalizada de la tecnología digital.” (Ferrer, 2018, p. 2.). Dichos cambios han afectado el sistema de producción, ya que los oyentes han emigrado a otras plataformas para comunicarse, esto obliga a las emisoras a modificar la creación y presentación de contenidos en sus programas para la audiencia, siendo esto, la introducción de las nuevas tecnologías en las estrategias de presentación de contenido (2002, Amoedo, citado en Ferrer, 2018, p. 2.).

### Metodología

#### *Procedimiento*

Para esta investigación de corte cualitativo se realizó un monitoreo de la red social Facebook de una empresa radiofónica, que permitió a través del análisis de contenido identificar las estrategias de comunicación externa utilizadas durante el confinamiento por COVID 19, se determinó cómo era su modelo de comunicación antes de la pandemia y cómo a través de las redes sociales tuvo que implementar un modelo que le permitiera mantenerse activa, informando y generando contenidos para su audiencia aún sin la presencia física de su personal, o sea su público interno. La red social que utilizó la radio en cuestión y que se consideró como unidad de análisis, es la plataforma de *Facebook*. El periodo de revisión para la exploración y análisis fue del 4 de julio al 18 de julio de 2022, ya que en esas fechas se registró un aumento en los contagios de COVID 19 en Veracruz, por ello, el personal de la radio recibía las instrucciones de trabajo una parte de ellos en manera presencial y otros de manera remota, siendo como punto máximo el 11 de julio con 204,313 casos acumulados confirmados a nivel estatal y con 6,407,661 casos a nivel nacional (CONACYT, 2022). La empresa radiofónica es estudio se ubica en el estado de Veracruz.

Se realizó el monitoreo de la red social Facebook, en donde de acuerdo con lo que marcan algunos autores como Manddy Osman (2020) y la empresa Sprout Social (2022), se tomó a consideración las reacciones, comentarios y compartidos de las publicaciones que se generaron durante el 4 de julio al 18 de julio del 2022.

Existen tres formas en las que las personas interactúan con las publicaciones, estas ayudan a visualizar tendencias sobre cómo la audiencia interactúa con las publicaciones (s/f). Para una mayor amplitud, se explica cada elemento que se analizó:

a). Las reacciones son el número de interacciones con las que el público interactúa con una publicación. Estas se clasifican en Me gusta, Me encanta, Haha, Guau, Enojado y Triste (s/f).

b). Compartidos: Este es un indicador de que la publicación realmente resuena en la audiencia. Cuando una publicación se comparte, se está obteniendo el sello de aprobación por parte de los seguidores, indicando que es una publicación que ha llamado la atención. Cuando hablamos de compartir, los usuarios tienen la capacidad de compartir en su propia línea del tiempo, compartir en la línea del tiempo de un amigo, compartir en una página que administran, compartir en un mensaje privado o compartir en un grupo.

c). Comentarios: son publicaciones que permiten la retroalimentación directa con la audiencia, estos se clasifican en comentarios positivos y negativos. Los comentarios positivos y la interacción indican que el contenido está resonando con la audiencia, los comentarios negativos son un indicador de que el contenido no es de agrado, por lo



cual se debe reconsiderar lo que se publica (Osman, 2020). Sin embargo, también se tomó en cuenta elementos como la fecha y los tipos de publicación que se realizaron en ese día, los cuales se segmentaron para tener una mayor organización.

### Resultados

La radio en cuestión, estableció una adaptación de su contenido para mantener su programación cotidiana, de modo que, como explica el autor Néstor Ballesteros, el contenido y la interacción con la audiencia fue prioridad, es por este motivo que se implementó estrategias para redes sociales mencionadas por la autora Marta Barreiro (2021), tales como, presentar contenidos en nuevos formatos, esto la podemos ver ejercida en las publicaciones de tipo link, en la cual con un solo clic se puede obtener información más detallada, también emplean la comunicación con los clientes, los cuales las personas interactúan de manera más amena con los locutores por medio de comentarios y ven en tiempo real la programación establecida. De igual manera, se utilizó la estrategia de adaptación de los contenidos para la audiencia, esta se observa porque se incluyen formatos visuales y auditivos.

De acuerdo con el autor Aquino Pascual (2018) quien expone que, para transmitir información es necesario utilizar diversas herramientas según sean las necesidades de la empresa, en este caso, la radiodifusora en cuestión utilizó ligas, videos e imágenes, con el fin de presentar un contenido variado y entretenido, con el objetivo de captar la atención de su público. A partir de esto, como lo plantean los autores González & Andrea (2016), la utilización de dichos canales ayuda a que la información se transmita de manera correcta.

Es necesario destacar, la utilización de las nuevas tecnologías, en este caso el uso de la plataforma de *Facebook*, de manera que, gracias a esta, la empresa está logrando una mayor interacción con su público, esto se demuestra en el número de reacciones y comentarios que se obtienen en las publicaciones. Todo lo anterior, ofreció la facilidad de difundir la información que se investigaba, de este modo, era más fácil tener comunicación con el público externo.

En el análisis se denota la falta de seguimiento de publicación en la página, hay días en los que la cantidad de publicaciones varió, siendo en ocasiones la mínima es de 0 y la máxima de 8 por día, por lo que no se tiene un numero establecido de cuántas publicaciones deben realizarse. Para esto, es necesario establecer objetivos, en los cuales se establezcan parámetros de secuencia y cantidad de publicaciones, también mantener revisión de las estadísticas, así se obtendrá un mejor control respecto a los contenidos que son de agrado y los que no, logrando una mayor efectividad en la estrategia. Del mismo modo, en el ámbito interno, favorecería establecer a un personal fijo para mantener dicha secuencia y cumplir con los objetivos determinados. Es por esto por lo que, es importante tener una buena comunicación interna, esta llega a hacer una diferencia entre las demás empresas, al contar con una buena comunicación con los integrantes de la empresa hace que se optimicen los errores y se tenga un mayor funcionamiento, generando valor, favoreciendo el proceso de comunicación y a la estrategia que se quiere implementar. Por ende, todo lo anterior se ve reflejado en la comunicación externa, cuando se emplean correctamente las canales de comunicación y los objetivos están bien definidos, el mensaje que se quiere mostrar se transmite de manera efectiva, de modo que se proyecta una buena imagen corporativa y se alcanzan los objetivos deseados.

De acuerdo con los datos arrojados por el monitoreo realizado a dicha red social, podemos observar que durante el periodo 4 de julio al 18 de julio del 2022 se realizaron en total 61 publicaciones, de las cuales 25 son de link, 3 de foto, 33 de video y 0 de status.

Así mismo, la interacción o reacciones que estas tuvieron con el público son las siguientes: Las publicaciones realizadas a base de links obtuvieron 145 reacciones, 14 compartidas, 14 comentarios positivos y 2 negativos. Dentro de las de foto, el total fue de 385 reacciones, 132 compartidos y 63 comentarios positivos. En video se registró 2958 reacciones, 894 compartidos, 2210 comentarios positivos y 8 comentarios negativos. Por último, las publicaciones tipo status obtuvieron 0 en todas las categorías anteriores. A partir de esto, se evidencia la falta de contenido que se difundió durante el periodo de análisis, ya que se registraron días con menor o nula publicación de información durante los 15 días. Sin embargo, a pesar de este factor, se denota una alta interacción del público con dichas publicaciones, sobre todo en el tipo de publicación de video, alcanzando la mayor tasa de interacción en comentarios y reacciones a comparación de los demás. Sin embargo, se hace necesario resaltar que, a pesar de que en las publicaciones de formato imagen solo se realizaron tres, la cantidad de interacción y comentarios obtenidos fueron considerables a comparación de las de los links que fueron 25, demostrando que, a pesar de ser pocas publicaciones, el público está activo ante los contenidos que se manejan en la página y la información es de interés. Aunado a esto, también se observan 10 comentarios negativos respecto a las publicaciones totales, estos se presentan en las publicaciones de video con una mayoría de 8 y en las del link con 2 comentarios negativos. Y finalmente, en las publicaciones en formato de Status, en el cual se obtuvo 0 resultados en todas las categorías.

## Conclusiones

El COVID 19 es un fenómeno que nadie se esperaba, nunca se pensó que su presencia cambiaría por completo la forma de vida de las personas, sin mencionar la forma de trabajo, este podría decirse que fue el más drástico, lo cual supuso un golpe fuerte para las empresas.

Como ya se mencionó en capítulos anteriores, las formas de comunicación y los hábitos de consumo cambiaron, por esta razón, se obligó a implementar nuevos modelos de trabajo, generando una adaptación para transmitir información de manera efectiva. Para esto, el uso de las nuevas tecnologías fue imprescindible y junto con las redes sociales, se mantuvo una comunicación externa favorable, la cual permitía seguir ejerciendo a distancia la comunicación entre empresa- oyente.

Ante este nuevo escenario y el surgimiento de nuevas problemáticas como la adaptación a una nueva forma de trabajo, cambios en el departamento de comunicación y la adaptación de los contenidos, la empresa en cuestión tuvo que adaptarse ante tal circunstancia y modificar la forma de trabajo, para esto le fue necesario ejecutar diversas estrategias digitales dentro de la plataforma de Facebook, en las cuales el objetivo era presentar contenido en diversos formatos que le fueran atractivos al espectador y así mantener la comunicación con este mismo. De este modo, se priorizó presentar contenidos de interés, generando auge en la audiencia. Temas de salud, entretenimiento, deportes, espectáculos y virales fueron los que más tomaron relevancia.

Ciertamente, las redes sociales son una herramienta de comunicación que sobresalió durante la pandemia, el uso de estas hizo que la difusión de contenidos de las empresas fuera más eficaz, reafirmando lo que expuso el autor Bote-López (2021), éstas se han constituido y consolidado como herramienta principal de la comunicación.

En virtud de los resultados obtenidos, se confirma la hipótesis planteada, las redes sociales fortalecieron el modelo de comunicación utilizadas por la empresa radiofónica durante el confinamiento del COVID 19. La importancia y la efectividad del uso de las redes sociales como herramienta para una empresa, que, en conjunto con el uso de las TICS, ayudaron a implementar diferentes recursos digitales con el fin de mejorar la comunicación externa.

Incluso se demuestra que, si no se mantiene un control respecto a las publicaciones que se realizan en dicha red social, no se obtendrá un buen resultado con la estrategia aplicada, ciertamente contar con una buena comunicación interna es un factor necesario, ya que en esta se establecen lineamientos que se deben seguir, todo esto con el fin de que se vea reflejada una buena comunicación externa.

Sin duda alguna, las redes sociales como Facebook generan un impacto positivo para la empresa. El funcionamiento de estas durante pandemia fortaleció el modelo de comunicación. Al ser una plataforma fácil de usar, la hace ideal para compartir información y al ser un canal de comunicación directo, facilita la comunicación con el público, todo esto de una manera muy eficiente y rápida. Y de igual manera, se genera imagen positiva de marca.

## Referencias

Etxeberri, J.M. y J.A. Blanco Gorrichó. "Un método óptimo para la extracción de proteínas del mero en Bilbao," *Revista Castellana* (en línea), Vol. 2, No. 12, 2003, consultada por Internet el 21 de abril del 2004. Dirección de internet: <http://revistacastellana.com.es>.

Puebla Romero, T., C. Dominguini y T. T. Micrognelli. "Situaciones inesperadas por el uso de las ecuaciones libres en la industria cocotera," *Congreso Anual de Ingeniería Mecánica*, Instituto Tecnológico y Científico Gatuno, 17 de abril de 2005.

Aquino Pascual, G. Y. (2018). Estrategias de Comunicación y Organización Institucional en la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea: evolución y retos en la comunicación interna y comunicación externa a través de la Oficina de Comunicación. Universidad del País Vasco. <https://addi.ehu.es/handle/10810/32183>

Bote-López, S. (2021). Redes sociales y el desarrollo empresarial, en el contexto del COVID-19. *Revista Científica Arbitrada De Investigación En Comunicación, Marketing Y Empresa REICOMUNICAR*. ISSN 2737-6354., 4(7 Ed. esp.), 8-20. <https://doi.org/10.46296/rc.v4i7.edespjun.0027>

Costa, Joan, Morales, Olivia (2005). Máster DirCom: Los profesores tienen la palabra, Editorial Design, España, p.108

Contreras Delgado, Omar Eduardo, & Garibay Rendón, Nadia Gabriela. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70. Epub 01 de diciembre de 2020. <https://dx.doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>

Ferrer, A. M. (2018). Producción de noticias radiofónicas en el contexto de la convergencia periodística: análisis de Radio Marca y sus sinergias con Marca y marca. com. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 24(1), 758. <https://revistas.ucm.es/index.php/ESMP/article/download/59979/4564456547027>

Ferrer, A. M. (2018). Producción de noticias radiofónicas en el contexto de la convergencia periodística: análisis de Radio Marca y sus sinergias con Marca y marca. com. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 24(1)

Harold P. Oyarvide-Ramírez, Edwin F. Reyes-Sarria, Milton R. Montaña-Colorado (2017), La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas, Dom. Cien., ISSN: 2477-8818, Vol. 3, núm. 4, octubre, 2017, pp. 296-309, file:///D:/Descargas/Dialnet-LaComunicacionInternaComoHerramientaIndispensableD-6174479%20(1).pdf

Islas, O., & Ricaurte, P. (2013). Investigar las redes sociales. Comunicación total en la sociedad de la ubicuidad. México: Razón y Palabra. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/39057719/InvestigarRedesSociales-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1652063241&Signature=PJ7~QEDeKPKeiODbY6BxZ4zCfv95b0rYsHAtIVMSSxMU84yKx4QVNZR40KldkCzm8uZUIFEZNFHmEzfBHBtPgsnb6PHTaOAuHWSqP~uLEkKQ2Lt16VN~Gk4dba1VzxUGBk8GxMe8IYkeodPXI~h-m4kmIl0QjHQIqPIZ81~uRFzUrdG~4wX4BCGprn0LXOhZbBIR-AA3H64RDxo~MrNm0Y6MnmI-bTFqxjSnLw-Lxiq830QDVxZbopxFhxisbwsGrA31mzUXpHo6X1~6cytV3~a42RQvve5IM7MLbKKWPNv61wEY0Iuh8EMN07Pj8qQ1CtO-UxkxqG3NJFTzYEdA\\_\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/39057719/InvestigarRedesSociales-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1652063241&Signature=PJ7~QEDeKPKeiODbY6BxZ4zCfv95b0rYsHAtIVMSSxMU84yKx4QVNZR40KldkCzm8uZUIFEZNFHmEzfBHBtPgsnb6PHTaOAuHWSqP~uLEkKQ2Lt16VN~Gk4dba1VzxUGBk8GxMe8IYkeodPXI~h-m4kmIl0QjHQIqPIZ81~uRFzUrdG~4wX4BCGprn0LXOhZbBIR-AA3H64RDxo~MrNm0Y6MnmI-bTFqxjSnLw-Lxiq830QDVxZbopxFhxisbwsGrA31mzUXpHo6X1~6cytV3~a42RQvve5IM7MLbKKWPNv61wEY0Iuh8EMN07Pj8qQ1CtO-UxkxqG3NJFTzYEdA__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

González, C., & Andrea, A. (2016). Análisis de comunicación interna en central de radios y televisión. Radio Fabú, Tropicalida, Alfa, Galaxia, La Tuya en la ciudad de Guayaquil. Universidad de Guayaquil. Facultad de Comunicación Social. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/9041>

José Gómez Fedor Simón (2016). La Comunicación. Salus, Vol. 20, No. 3. Universidad de Carabobo, Bárbula, Venezuela. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375949531002>

Ladino Marín, P. (2017). Comunicación organizacional. Bogotá: AREANDINA. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1211>

Montoya M. (2018) Comunicación organizacional. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6469935>

Montenegro, Adriana (2012), Diagnóstico y Plan de Comunicación Interna en CIESPAL, Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Facultad de Comunicación Lingüística y Literatura. Escuela de Comunicación, Disertación de grado previa a la obtención del Título de Licenciada en Comunicación Organizacional, recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8197/10.C02.001410.pdf;sequence=4>

Morales, A. (2019). Qué es comunicación. Todamateria. com. Venezuela. Disponible en. [https://moodle.uneg.edu.ve/pluginfile.php/108397/mod\\_resource/content/1/GUIA%20C.E.L.pdf](https://moodle.uneg.edu.ve/pluginfile.php/108397/mod_resource/content/1/GUIA%20C.E.L.pdf)

Osman, M. (2020, agosto 4). Seis pasos para realizar análisis profundos en Facebook. Insights (Español); Sprout Social. [https://sproutsocial.com/es/insights/facebook-analysis-es\\_mx/](https://sproutsocial.com/es/insights/facebook-analysis-es_mx/)

# Análisis Comparativo de Mapas Interactivos que Presentan Información sobre Femicidios en México

Ximena Itzel Martínez-Garay<sup>1</sup>, Betzabet García-Mendoza<sup>2</sup> y  
Carlos R. Jaimez-González<sup>3</sup>

**Resumen**—En este artículo se presenta un análisis comparativo de distintos mapas interactivos que presentan información sobre feminicidios. Se describen las principales características de estas visualizaciones, tales como mapas geográficos divididos por localidades, número de feminicidios por localidad, datos de las víctimas, narración de los hechos, filtros de búsqueda, estadísticas, entre otras. En el artículo también se presentan estudios que fundamentan que el uso de las visualizaciones gráficas y geoespaciales permiten una mejor representación de la información, son fáciles de interpretar, llegan a un mayor número de personas y tienen una mejor transmisión del mensaje.

**Palabras clave**—feminicidio, mapa interactivo, visualización de información, mapa geográfico, plataforma web.

## Introducción

Feminicidio no es un término que ha sido utilizado únicamente en los últimos años, sino que tiene su origen muchos años atrás. Sus orígenes son de la palabra inglesa *femicide* (Toledo, 2009). En 1976 Diana Russel fue quien inició con este término cuando alrededor de 2000 mujeres rindieron testimonio sobre delitos contra la mujer en Bruselas, Bélgica. Es entonces cuando se definió como feminicidio, al “asesinato por odio a mujeres perpetradas por hombres” (Hernández, Campos y Matías, 2020); luego de años se tuvo que redefinir como “asesinato de mujeres por hombres porque son mujeres” (Hernández, Campos y Matías, 2020). Aunque Russel y Jane Caputi redefinen el concepto de feminicidio de la siguiente manera “asesinato de mujeres por hombres motivado por el odio, desprecio, placer o sentido de posesión hacia las mujeres” (Hernández, Campos y Matías, 2020).

Los primeros casos documentados para dar visibilización a los feminicidios en México se dieron en Ciudad Juárez en el año 1993. Esther Chávez Cano se dedicaba a ser contadora y comenzó a llevar una bitácora de mujeres asesinadas, estos datos los obtenía de periódicos locales de la frontera (Araiza, Vargas y Medécigo, 2020). Este fue uno de los primeros casos documentados, uno de muchos que se siguen viviendo hasta la actualidad diariamente.

Fue hasta 2017 cuando todas las entidades federativas incluyeron en sus códigos penales la tipificación de feminicidio, esto hace posible determinar las particularidades que tiene un crimen por feminicidio.

Hoy en día uno de cada cinco asesinatos de mujeres y niñas se clasifica como feminicidio, los cuatro restantes se clasifican como homicidios intencionales (Santillán, 2023), esto significa que las cifras de feminicidios que se presentan en medios de comunicación en realidad son mayores a las que se dicen. Frida Guerrero (2018) relata algunas historias contadas por los mismos familiares víctimas de feminicidio donde la mayoría de los casos quedan impunes, porque se catalogan como homicidios intencionales o bien no se llega al fondo del suceso.

Por lo anterior, se considera relevante que exista un sistema que permita visualizar el número de feminicidios que ocurren en México, partiendo de una base de datos que proporcione más detalles sobre cada una de las mujeres que han sido asesinadas, lo cual pueden ser de utilidad para sensibilizar a la sociedad y visibilizar el problema de inseguridad y violencia que se vive actualmente en nuestro país.

## Descripción del Método

En esta sección se proporciona el marco teórico de la investigación y se hace una revisión del estado del arte, analizando cinco herramientas web.

### Marco teórico

Las siguientes subsecciones describen la importancia de los mapas interactivos como representación visual y se proporciona una definición de la visualización de información.

<sup>1</sup> Ximena Itzel Martínez-Garay es alumna de la Licenciatura en Tecnologías y Sistemas de Información en la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Cuajimalpa, México. [2183033812@cua.uam.mx](mailto:2183033812@cua.uam.mx)

<sup>2</sup> Betzabet García-Mendoza es profesora investigadora del Departamento de Tecnologías de la Información en la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Cuajimalpa, México. [bgmendoza@cua.uam.mx](mailto:bgmendoza@cua.uam.mx)

<sup>3</sup> Carlos R. Jaimez-González es profesor investigador del Departamento de Tecnologías de la Información en la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Cuajimalpa, México. [cjaimez@cua.uam.mx](mailto:cjaimez@cua.uam.mx) (autor corresponsal)

*Mapas interactivos como representación visual.* En los últimos años distintas organizaciones, asociaciones, periodistas, ciudadanos en general, se han dado a la tarea de presentar información de interés público proveniente de estas instituciones gubernamentales en mejores formatos para que se propicie el acceso a la información pública.

Uno de estos formatos son los mapas interactivos, que según investigadores han considerado perfectos para presentar información y de esa manera llegar a más sectores de la población, ya que son fáciles de interpretar y el lenguaje que utilizan es simple (Renó y Renó, 2015).

Los mapas se han usado desde el inicio de los tiempos, no obstante, en el pasado el acceso a la información era limitado, no se contaba con los avances tecnológicos de hoy en día. Uno de los motivos por el que los mapas eran tan relevantes en el pasado, era porque no todas las personas sabían leer y para ellos los mapas se convirtieron en su máxima fuente de información (Renó y Renó, 2015).

En un mapa interactivo la visualización resulta práctica de leer, logra una eficiencia en el mensaje que se desea llegue al público y de esta manera cada individuo puede interpretarlo bajo su propia lógica. Cuando se utilizan los mapas interactivos se hacen mediante páginas web y al estar en línea se vuelve mucho más fácil su consulta (Medranda, Palacios y Moromenacho, 2018).

*Visualización de información.* Lo que busca la visualización de la información es la transformación de datos brutos, esto quiere decir que los datos se tienen de una manera abstracta y se deben transformar para que sean entendidos por cualquier ser humano (Olmeda-Gómez, 2014).

Un proyecto con una visualización debe de pasar por diferentes fases como: estructuración de datos; técnicas de limpieza, selección y almacenamiento de datos; algoritmos empleados; definir escenarios y parámetros; y con qué propósito se van a usar los datos (Valero, Català y Marín, 2014).

La visualización de los datos geoespaciales se trata de datos diferentes a cualquier otro tipo de datos, ya que estos representan un mundo real. La mayoría de los datos geoespaciales se representan en mapas temáticos. En los sistemas de geovisualización es necesario ocupar mapas, ya que la cartografía tradicional permite que los datos se adapten para que el usuario interactúe con los mapas y pueda manipular la visualización (Olmeda-Gómez, 2014).

Al estar usando mapas para la visualización de la información, se considera que los datos que en este caso son geoespaciales se puedan representar de manera clara y gráfica dónde sucedieron los hechos. Por ejemplo, si en lugar de usar un mapa se utilizara visualización en textos, tendría menos impacto porque se puede considerar falso o de poca relevancia para muchas personas, es por eso que se prefiere tener una visualización en un mapa interactivo.

### *Estado del arte*

Existen algunas herramientas web que se han desarrollado para visibilizar la violencia contra las mujeres en México, en específico los feminicidios. En este apartado se analizan cinco herramientas diferentes, las cuales son mapas interactivos y bases de datos que detallan los casos de feminicidios en determinados lugares (ciudades, estados y países). Al final de la sección se proporciona un análisis comparativo de dichas herramientas, la cual se realiza a través de una tabla con las características más relevantes de cada una. También se proporciona una explicación de cada característica. Las herramientas analizadas fueron las siguientes: Mapa interactivo “Aquí estamos: feminicidio infantil en México” (2022), Revista tres puntos “Otros datos sobre el feminicidio en México” (2021), “Feminicidio Uruguay” (2023), “Yo te nombro: El mapa de los feminicidios en México” (2018), y “Atlas de Feminicidios de la Ciudad de México” (2023).

*Aquí estamos.* Es un colectivo de mujeres periodistas que visibilizan el feminicidio de niñas y adolescentes en México, el proyecto inició en el año 2019, desde entonces a la fecha han documentado más de 299 casos. Este colectivo desarrolló un sitio web que muestra un mapa interactivo de la República Mexicana donde se representan a las niñas y adolescentes víctimas de feminicidio en México. Cada víctima registrada en este mapa cuenta con la historia y datos de la niña o adolescente asesinada, y se tiene el link hacia la nota periodística del caso. El mapa permite visualizar la distribución geográfica de todos los casos que se han registrado, por lo que es fácilmente identificar aquellos estados en los que ha habido más asesinatos, como es el caso del Estado de México y la Ciudad de México. Además, el sitio web cuenta con una sección de investigación donde se presentan estadísticas relevantes, información sobre los casos de impunidad, la indiferencia social y la debilidad de los protocolos de búsqueda que se tienen por parte de los gobiernos.

*Otros datos sobre el feminicidio en México.* Es una investigación de análisis de datos que abordó los años 2018, 2019 y 2020, durante los cuales se realizó la recolección de información sobre los feminicidios en México ocurridos en dichos años. Cabe señalar que no existe un registro público con dicha información, por lo que esta investigación presenta solamente algunos de los muchos casos de feminicidios que ocurren en México. Dicha



investigación se presenta en un sitio web que muestra cuatro mapas interactivos, en cada uno de ellos se presentan los 32 estados de la República Mexicana con su respectiva tasa de feminicidios, la cual se presenta por cada 100 mil habitantes; es fácil distinguir los estados con mayor tasa, ya que estos se muestran con colores degradados que permiten visualizar aquellos con mayor o menor tasa, de acuerdo al color. En estos mapas se puede observar que los estados con mayores casos de feminicidios son: Veracruz, Baja California, Coahuila y Querétaro.

*Feminicidio Uruguay.* Es un sitio web que cuenta con una base de datos de los feminicidios ocurridos en Uruguay desde el año 2001 a la fecha, estos datos en muchos de los casos fueron extraídos de notas periodísticas o bien de los familiares de las víctimas. La información de la base de datos se presenta en el sitio web a modo de tabla, y los campos que contiene son: nombre de la víctima, edad, fecha del feminicidio, lugar del feminicidio, descripción, relación del feminicida con la mujer, edad del feminicida, ocupación del feminicida, categoría del feminicidio, arma con la que se perpetró el feminicidio, enlace de la nota periodística, entre otros. A partir de los datos presentados en dicha tabla, se puede observar que la Ciudad con mayor número de casos en Uruguay es Montevideo.

*Yo te nombro: El mapa de los feminicidios en México.* Es un sitio web donde se presentan dos mapas interactivos, uno de la República Mexicana y otro de la Ciudad de México, en ambos mapas se lleva el registro de los feminicidios que se han reportado a través de la prensa, el registro comprende desde el año 2016 hasta la fecha. El mapa interactivo de la República Mexicana permite filtrar los casos por año, además de proporcionar una breve descripción sobre el feminicidio de cada una de las víctimas. El mapa permite visualizar aquellos estados con mayor número de casos, entre ellos el Estado de México, Guanajuato, Ciudad de México y Puebla.

*Atlas de Feminicidios de la Ciudad de México.* Es un sitio web que presenta un Atlas de Feminicidios, el cual tiene como objetivo transparentar la información que se sistematiza diariamente en la Fiscalía de Investigación con respecto al delito de feminicidio, lo anterior a través del análisis estadístico y su representación cartográfica. El mapa interactivo presenta los casos de feminicidios ocurridos en la Ciudad de México desde el año 2019 a la fecha, cada feminicidio se representa de colores distintos, de acuerdo al año en que fue perpetrado, además de que es posible filtrar los casos por año. La información que se presenta por cada uno de los casos es: fecha de inicio de la carpeta de investigación, tipo de espacio en el que se llevó a cabo el feminicidio, la relación del feminicida con la víctima y el grupo etario de la víctima. También se cuenta con una sección de estadísticas, en la que se presentan distintas estadísticas relevantes como el número de víctimas por año, por grupo etario, por tipo de espacio y por alcaldía.

### Comentarios Finales

En esta sección se realiza un análisis comparativo de las cinco herramientas revisadas, observando sus características generales. También se proporcionan conclusiones y trabajo futuro.

#### Análisis comparativo

Esta sección proporciona una explicación de las características importantes encontradas después de analizar las herramientas presentadas anteriormente.

El Cuadro 1 muestra una comparación de las características analizadas en las herramientas que se revisaron, las cuales se identifican de la siguiente manera: T1) Aquí estamos; T2) Otros datos sobre el feminicidio en México; T3) Feminicidio Uruguay; T4) Yo te nombro: El mapa de los feminicidios en México y T5) Atlas de Feminicidios de la Ciudad de México. El símbolo de verificación indica que la herramienta cuenta con la característica, mientras que la X indica que la herramienta no cuenta con ella.

Características	T1	T2	T3	T4	T5
Mapa con filtros	✓	✗	✗	✓	✓
Gráficas	✗	✗	✗	✗	✓
Base de datos	✗	✗	✓	✗	✗
Historia de la víctima	✓	✗	✓	✓	✗
Mapa a nivel nacional	✓	✓	✗	✓	✗
Estadísticas	✓	✗	✗	✗	✓

Cuadro 1. Características de las herramientas analizadas.

La característica de mapas con filtros indica que el mapa interactivo cuenta con una serie de filtros que el usuario puede elegir para realizar una búsqueda más precisa y minimizar la lista de resultados, algunos ejemplos de estos filtros son: edad, municipio/alcaldía, año, entre otros; la característica de gráficas indica que el sitio web cuenta con una sección de diversas estadísticas representadas con gráficas de diversos tipos; la característica de base de datos



hace referencia a si existe una base de datos (en cualquier formato) que sea posible descargar o consultar dentro del sitio web; la característica de historia de la víctima refiere a la narración de los acontecimientos del feminicidio, y proporciona detalles importantes sobre la víctima; la característica de mapa a nivel nacional indica que el mapa interactivo que se presenta contempla todo el territorio nacional; y finalmente, la característica de estadísticas refiere a que el sitio web proporciona datos estadísticos sobre la información que se presenta, por ejemplo, el promedio de número de mujeres asesinadas cada día, la relación del feminicida con la víctima, edades en las que hay más víctimas de feminicidio, entre otras.

### Conclusiones

En el presente artículo se presentó un análisis comparativo de cinco sitios web existentes que contienen información sobre feminicidios. Así mismo, se destacaron las características más relevantes, como la presentación de un mapa interactivo con la posibilidad de aplicar ciertos filtros para mejorar los resultados de búsqueda, la presentación de estadísticas y gráficas sobre la información registrada en el sitio web, la posibilidad de consultar o descargar la base de datos de la información de los feminicidios que se presentan, entre otras.

Como trabajo a futuro se propone el desarrollo de un sitio web que permita mostrar la información de los feminicidios cometidos en el estado de Yucatán (Jasso, 2019), esto debido a que es el único estado de la República Mexicana del cual se ha encontrado una base de datos pública con los registros de feminicidios (Yucatán feminicida, 2022). Se contempla que el sitio web contenga un mapa interactivo con la posibilidad de aplicar una serie de filtros de búsqueda, la presentación de estadísticas y gráficas de la información de la base de datos, así como las historias de cada una de las víctimas.

### Referencias

- Aquí estamos (2022). Feminicidio infantil en México. Recuperado de: <https://feminicidioinfantil.com.mx/mapa-interactivo/>
- Araiza, A., Vargas, F. C., Medécigo, U. (2020). La tipificación del feminicidio en México. Un diálogo entre argumentos sociológicos y jurídicos. *Revista Interdisciplinaria de Estudios de Género de El Colegio de México*, 6, e468. Recuperado de: <https://doi.org/10.24201/reg.v6i0.468>
- Atlas de Feminicidios (2023). Atlas de Feminicidios de la Ciudad de México. Fiscalía General de Justicia. Recuperado de: <https://atlasfeminicidios.fgjedmx.gob.mx/inicio.php>
- Feminicidio Uruguay (2023). Mapa interactivo y base de datos. Recuperado de: <https://sites.google.com/view/feminicidiouruguay/>
- García A., Valentín A. (2021). Otros datos sobre el feminicidio en México. *Revista Tres Puntos*. Recuperado de: <https://www.revistatrespuntos.com/post/mapadelfeminicidio>
- Guerrera, F. (2018a). #NiUnaMás: El feminicidio en México: tema urgente en la Agenda Nacional. Programa Universitario de Estudios sobre Democracia, Justicia y Sociedad (PUEDJS). Recuperado de: <https://puedjs.unam.mx/portfolio-item/niunamas-el-feminicidio-en-mexico-tema-urgente-en-la-agenda-nacional/>
- Hernández, M., Campos, L., Matías, C. (2020). Estadísticas nacionales e internacionales acerca del feminicidio. En E. P. Campos, R. Martínez, M. Hernández, V. Marín & C. Perezcampos (Eds.), *Feminicidio: perspectiva legal, policial y forense* (pp. 143-164), Corinter Editorial. Recuperado de: <http://www.cienciaforense.facmed.unam.mx/redtematica/wp-content/uploads/2022/05/FEMINICIDIO.pdf#page=151>
- Jasso, L. C. (2019). La violencia feminicida y el feminicidio en la Península de Yucatán: características y contextos regionales. *Antropica*. *Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades*, Vol. 5, No. 10, pp. 21-46. Recuperado de: <https://antropica.com.mx/ojs2/index.php/AntropicaRCSH/article/view/206>
- Medranda, N., Palacios, V., Moromenacho, T. (2018). Los mapas interactivos, herramientas para la participación ciudadana. *Correspondencias & Análisis*, No. 8, pp. 277-286. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7073511>
- Olmeda-Gómez, C. (2014). Visualización de información. *Profesional de la información*, Vol. 23, No. 3, pp. 213-220. Recuperado de: <https://doi.org/10.3145/epi.2014.may.01>
- Renó, D., Renó, L. (2015). Mapas interactivos como plataformas informativas para ciudadanos desconectados. *Razón y Palabra*, No. 89. Recuperado de: [http://www.razonypalabra.org.mx/N/N89/M89/05\\_RenoReno\\_M89.pdf](http://www.razonypalabra.org.mx/N/N89/M89/05_RenoReno_M89.pdf)
- Salguero, M. (2018). Yo te nombro: el mapa de los feminicidios en México. Recuperado de: <http://mapafeminicidios.blogspot.com/pi/inicio.html>
- Santillán, E. (2023). La violenta realidad que enfrentan las niñas y adolescentes en México. *Reporte Indigo*. Recuperado de: <https://www.reporteindigo.com/reporte/la-violenta-realidad-que-enfrentan-las-ninas-y-adolescentes-en-mexico/>
- Toledo, P. (2009). *Feminicidio. Consultoría para la Oficina en México del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos*. Recuperado de: <http://corporacionparaeldesarrolloregional.org/wp-content/uploads/2019/10/feminicidio-naciones-unidas.pdf>

Valero, J. L., Català, J., Marín, B. E. (2014). Aproximación a una taxonomía de la visualización de datos, Revista Latina de Comunicación Social, No. 69, pp. 486-507. Recuperado de: <https://doi.org/10.4185/RLCS-2014-1021>

Yucatán feminicida (2022). Yucatán Feminicida, Fundación Heinrich Böll y Kóokay, Ciencia Social Alternativa A. C. Recuperado de: <https://yucatanfeminicida.org/>

### Notas Biográficas

**Ximena Itzel Martínez-Garay** es alumna de la Licenciatura en Tecnologías y Sistemas de Información de la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Cuajimalpa, México. Sus intereses de investigación incluyen las tecnologías de la información y el desarrollo de aplicaciones web.

**Betzabet García-Mendoza** es profesora investigadora del Departamento de Tecnologías de la Información de la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Cuajimalpa, México. Es Maestra en Diseño, Información y Comunicación por la Universidad Autónoma Metropolitana, México; y Licenciada en Tecnologías y Sistemas de Información por la Universidad Autónoma Metropolitana, México. Sus intereses de investigación incluyen las tecnologías para apoyar la educación, el diseño de información, la usabilidad web, y el desarrollo de aplicaciones web y para dispositivos móviles.

**Carlos R. Jaimez-González** es profesor investigador del Departamento de Tecnologías de la Información de la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Cuajimalpa, México. Es Doctor en Ciencias de la Computación por la Universidad de Essex, Reino Unido; Maestro en Tecnologías para Comercio Electrónico por la Universidad de Essex, Reino Unido; y Licenciado en Computación por la Universidad Autónoma Metropolitana, México. Sus intereses de investigación incluyen las tecnologías para apoyar la educación, la interoperabilidad en sistemas distribuidos, XML y las tecnologías relacionadas, y el desarrollo de aplicaciones web y para dispositivos móviles.

# Evaluación de Productos Gastronómicos con Alto Valor Turístico en Chetumal Q. Roo, México

Lic. José Manuel Meneses Domingo<sup>1</sup>, Dr. Eustacio Díaz Rodríguez<sup>2</sup>,  
Ing. Arturo Domínguez Góngora<sup>3</sup>, Danely Fernanda Vega Heredia<sup>4</sup>, Glenda Lissel Caamal Sánchez<sup>5</sup>

**Resumen**— La ciudad de Chetumal, Quintana Roo es la capital de uno de los estados más importantes en turismo de la República Mexicana, por ende, la captación de turismo se consolida al menos en ocupación hotelera en un 53.7% de los 2,208 establecimiento hoteleros durante el tercer trimestre de 2017 anteriores a la pandemia del covid 19 (Secretaría de Turismo, 2022), por lo que la presente investigación se enfocó en un análisis del mercado de la industria gastronómica para el diseño de una ruta turística en la ciudad de Chetumal Quintana Roo, mediante la consulta a través una encuesta como instrumento de investigación a sujetos de estudio para la determinación de los platillos emblemáticos y las empresas del sector restaurantero icónicas en el diseño de la estrategia de la ruta turística.

**Palabras clave**— Gastronomía, Turismo, Tradiciones, Platillos, Restaurantes.

## Introducción

Según la Secretaría de Turismo Estatal de Quintana Roo, las visitas de turistas en la ciudad de Chetumal son mínimas en comparación a la afluencia de otras ciudades de la zona norte del estado de Quintana Roo como Cancún y Playa del Carmen. Una de las causas de la baja afluencia de turistas es debido a que la Ciudad ha sido utilizada como un punto de paso hacia destinos o sitios turísticos más reconocidos en Quintana Roo, Mérida, Campeche y/o el país de Belice. La investigación pretende determinar el diseño de una ruta gastronómica en la ciudad de Chetumal, esta permitirá desarrollar estrategias que promuevan un aumento en el flujo de turistas y permitan un mayor disfrute de la visita del turista a la ciudad de Chetumal. La actividad turística en la ciudad Chetumal es considerada muy valiosa debido a los recursos naturales con los que posee la capital del estado. Los turistas son una clave muy importante para que Chetumal crezca, y esto es gracias a los turistas ya que un turista es una persona que viaja a un lugar en específico generalmente distante y de forma pasajera, para realizar una actividad turística, que pueden ser tanto culturales, gastronómicas, ecológicas, arqueológicas, cómo también religiosas. (Chavez, s.f.).

De acuerdo al INEGI, Quintana roo con su vocación turística y con sus blancas aguas cristalinas es fuente de millones de visitas de turistas en el norte del estado por lo que turismo es aquel fenómeno social, cultural y económico en el que el turista realiza un desplazamiento hacia un país o lugar fuera de su entorno habitual, ya sea por motivos personales, profesionales o de negocios. En la presente investigación se plantea la “Evaluación de productos gastronómicos con alto valor turístico en Chetumal Q. Roo, México.”, y considerando su riqueza gastronómica, con el objetivo de conocer mejor la ciudad de Chetumal y apoyar la economía local. Es un proyecto realizado en la ciudad de Chetumal, Quintana Roo, aplicando como instrumento de técnica encuestas a personas locales como a cierto grupo de turistas, además de ser una metodología cuantitativa mixta. El turismo es una de las actividades que genera una importante derrama económica, inversión, empleos directos e indirectos, contribuye al crecimiento y al progreso social en los países en vías de desarrollo y favorece la realización de actividades que atienden la demanda de los turistas (Mochón, 2008). La ciudad de Chetumal, cuenta con una gran cantidad de abasto turístico para descubrir y recorrer, pues contamos con una extensa bahía llena de vegetación y vida animal, tenemos también lo que es la explanada a la bandera, museos (en especial el Museo de la Cultura Maya), el parque de las casitas, la fuente del pescador, el monumento al renacimiento, el muelle de dos mulas y el zoológico de Payo Obispo, son algunos de los atractivos turísticos que ofrecemos. Ahora bien, hablando de la gastronomía de esta ciudad, se ha destacado por su gran mezcla de culturas, un ejemplo claro es el rice and beans con coco, ya que es una adopción con la cercanía que tiene Chetumal con Belice. Es importante darle valor a los alimentos tradicionales como un apoyo promocional de la actividad turística de esta ciudad.

<sup>1</sup> Lic. José Manuel Meneses Domingo [jose.md@chetumal.tecnm.mx](mailto:jose.md@chetumal.tecnm.mx) (autor correspondiente)

<sup>2</sup> Dr. Eustacio Díaz Rodríguez [eustaci.dr@chetumal.tecnm.mx](mailto:eustaci.dr@chetumal.tecnm.mx)

<sup>3</sup> Ing. Arturo Domínguez Góngora [arturo.dg@chetumal.tecnm.mx](mailto:arturo.dg@chetumal.tecnm.mx)

<sup>4</sup> Danely Fernanda Vega Heredia [danelyvega@gmail.com](mailto:danelyvega@gmail.com)

<sup>5</sup> Glenda Lissel Caamal Sánchez [glendacaamalsanchez@gmail.com](mailto:glendacaamalsanchez@gmail.com)

## Metodología

### Procedimiento

**Enfoque:** La presente investigación es de carácter mixta con predominancia cuantitativa donde los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, por lo que la integración a la investigación se indica para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento de la situación. (Hernández, 2010)

**Sujetos de investigación.** La investigación se enfocó en los platillos y empresas del sector restaurantero, de los cuales se consultó a ciudadanos que radican en la ciudad de Chetumal, los cuales eligieron y determinaron a su juicio los 5 platillos principales y los establecimientos que los ofrecen y a su percepción consideran que los representan como Chetumaleños y consideran que son dignos para que un turista pueda ir a degustar de dichos manjares

**Técnica de investigación.** La técnica para recolectar los datos el instrumento de investigación denominada encuesta, la cual se realizó mediante la aplicación de Google formularios y aplicada de manera física y digital a ciudadanos de acuerdo con la muestra poblacional, la cual fue realizada con un 90% de confianza y un 10% de margen de error.

### Resultados

Los resultados que se obtuvieron de la aplicación del instrumento de investigación utilizando las encuestas, por otra parte, se realizó un inventario de los platillos típicos de la ciudad de Chetumal. La encuesta fue dirigida a chetumaleños, así como a algunos turistas, los cuales nos proporcionarán información sobre cuál es el platillo típico que conocen, los restaurantes etc., y puntos de vista sobre la creación de una ruta turística gastronómica. En algunos de los resultados obtenidos se observa que las personas que más respondieron están dentro del rango de edad de 56 o más años, mientras que el rango más débil fue de 36 a 40 años, así como también los 5 platillos más típicos que se presentan en el Cuadro 1, y los restaurantes donde se consumen los platillos más mencionados en el cuadro 2.

Ranking	Nombre del Platillo	Porcentaje
1	Antojitos Yucatecos	31.7%
2	Hot Dogs Estilo Chetumal	26.8%
3	Ceviche de Caracol	24.4%
4	Pescado Tikin Xic	14.6%
5	Rice and Beans	2.4%

Cuadro 1. Platillos típicos más mencionados.

Fuente: Elaboración propia

Ranking	Nombre del Platillo	Restaurante dónde popularmente se consume:
1	Antojitos Yucatecos	La casita azul (Lonchería).
2	Hot Dogs Estilo Chetumal	Hot-Dogs Parque del queso.
3	Ceviche	El taco loco Chetumal.
4	Pescado Tikinxic	El Rincón De Las Tortugas. (Calderitas).
5	Rice and Beans	Mi pequeño Belize. (Lonchería)

Cuadro 2. Restaurante donde se consumen los platillos típicos más mencionados.

Fuente: Elaboración Propia

### Análisis

La investigación comenzó a partir de un cuestionario con 25 reactivos, siendo las respuestas abiertas como cerradas. El primer paso fue delimitar los lugares donde se aplicaría el cuestionario y buscar los posibles prospectos, para después recabar los datos mediante gráficas, los cuáles arrojaron que la gastronomía es poco conocida en la ciudad, ya que ha sido un poco tardado que nos den una respuesta concreta.

Entre las preguntas de mayor soporte para esta investigación son: ¿Qué platillo típico prefieres de Chetumal? siendo las respuestas dictadas a criterio del encuestado; la respuesta más valorada ha sido el ceviche seguido de los antojitos yucatecos. Otra pregunta relevante ¿Cuál de estos platillos consideras tradicionales de la

ciudad? la primer respuesta fue antojitos yucatecos y en segundo lugar se ha posicionado los hot dogs estilo Chetumal.

Estas respuestas nos ayuda a identificar de poco en poco cual es el platillo que más agrada comer en la ciudad y cual sería el producto estrella en una ruta turística gastronómica.

### **Conclusiones**

Los resultados han demostrado que la gastronomía chetumaleña es un elemento clave como actividad turística, ya que hay una gran demanda sobre algunos platillos gastronómicos y que deben ser expuestos ante un público externo. Los ciudadanos chetumaleños que fueron objeto de estudio, han dado resultados positivos en cuanto a la implementación de una ruta turística gastronómica en la ciudad, pues además de poder dar a conocer la gastronomía, también enseñamos parte de la cultura y valores que tenemos, y que es lo que nos distingue de los demás estados.

A pesar de que la gastronomía chetumaleña es variada, es un mercado que no ha sido explorado aún, y que si se llega a trabajar traerá grandes beneficios, puesto que el turismo se expandirá más y los restaurantes tendrán más desarrollo laboral y económico. Aprovechar este recurso gastronómico junto con los recursos culturales y naturales, crearán experiencias únicas y que harán que el visitante o lugareño se sienta abrazado por Chetumal.

La propuesta de esta nueva ruta, cuyo objetivo es fortalecer el ramo gastronómico, puede lograr un desarrollo turístico ya que esta indaga en un turismo poco inexistente en la ciudad de Chetumal; además de que se estaría trabajando directamente con los restaurantes típicos a consideración del método de investigación utilizado.

Sin duda, aún hay un mercado gigante por explorar en la ciudad y que pocos han sido capaces de hacerlo, es por ello, que se pretende con la ruta turística incentivar a otras personas a ser parte del turismo gastronómico.

Es importante mencionar que el primer sitio del platillo que más representa el sector gastronómico de la ciudad son los antojitos yucatecos (Panuchos, salbutes, empanadas, caldos), esto deriva a que la capital del estado de Quintana Roo se encuentra con una gran influencia del vecino estado y muchos de los comensales tienen su preferencia al llegar para degustar los platillos típicos y preferidos según resultados de la investigación

### *Limitaciones*

Cabe destacar que como producto del instrumento de investigación se obtuvieron platillos adicionales los cuales no hacemos mención en este análisis y solo se enfoca a mencionar y describir los primeros 5 de la encuesta.

Las limitaciones del tiempo y de la aplicación física fueron un factor importante a la hora del desarrollo de la investigación ya que esta investigación no fue pagada por alguna institución académica o de gobierno, por lo que se realizaron con los medios propios de los autores y limitativa en el tiempo y en viaticos para su aplicación.

Dentro de las ventajas de los tiempos actuales podemos indicar que la tecnología representó un papel preponderante en el momento del desarrollo del artículo ya que se utilizaron los medios electrónicos para su difusión y la solicitud para su aplicación por lo que más de un 90% de las encuestas fueron realizadas por medio de Google Forms y con este beneficio se logró la oportunidad de acabarla a tiempo.

### *Recomendaciones*

Los cinco platillos íconos de la gastronomía local de la ciudad de Chetumal Quintana Roo, derivados o resultado de la presente investigación podrán servir para que las autoridades locales puedan promover estas comidas como parte de un recurso turístico para la atracción en la promoción de la ciudad.

también podrán generar algunos emprendedores la realización de estos platillos típicos para ser referencia futura para todos aquellos que visiten el sur del estado y los encargados de la promoción turística de la ciudad podrán tomar estos resultados para la promoción fuera del estado y en las caravanas que se realicen en otros estados de la república mexicana y del extranjero.

Se podrán realizar concursos para definir quién o qué establecimiento hace los mejores platillos de acuerdo al ranking resultado de la presente investigación.

## Referencias

Chavez, J. (n.d.). ¿Qué es un Turista? Concepto, características y tipos. Retrieved 09 27, 2023, from Ceupe:  
<https://www.ceupe.com/blog/turista.html>

Magazine, C. (n.d.). Ceupe Magazine. Retrieved from Ceupe Magazine: <https://www.ceupe.com/blog/turista.html>

Mochón, M. F. (2008). Economía y turismo. In M. M. Francisco, Economía y turismo (pp. 11 -13). Madrid: MC Graw Hill.

Hernández, S. R. (2010). Metodología de la investigación. En R. H. Sampieri, Metodología de la investigación (págs. 545- 546). México: Mc Graw Hill

## Notas Biográficas

EL **Lic. José Manuel Meneses Domingo** es profesor del Instituto Tecnológico de Chetumal, es licenciado en administración de empresas por parte del Instituto Tecnológico de Chetumal.

El **Dr. Dr. Eustacio Díaz Rodríguez** es profesor del Instituto Tecnológico de Chetumal, es Doctor en administración de instituciones educativas.

El **Ing. Arturo Domínguez Góngora** es Profesor del Instituto Tecnológico de Chetumal, es Ingeniero industrial

**Danely Fernanda Vega Heredia** pasante de la carrera de administración de empresas por parte del Instituto Tecnológico de Chetumal.

**Glenda Lissel Caamal Sánchez** pasante de la carrera de administración de empresas por parte del Instituto Tecnológico de Chetumal.



# Utilización de Servicios Digitales en la Nube entre los Estudiantes de Comunicación de la Universidad Veracruzana

Dr. Ricardo Peri Alarcón<sup>1</sup>, Dra. Odilia Domínguez Ramírez<sup>2</sup>, Dr. Armando Zavariz Vidaña<sup>3</sup>.

**Resumen**—Este trabajo tiene como objetivo explorar la utilización y percepción de los servicios en la nube entre los estudiantes de la Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación de la Universidad Veracruzana. Mediante una metodología cuantitativa, se aplicó una encuesta a una muestra representativa de estudiantes para comprender mejor cómo estas tecnologías están siendo adoptadas y utilizadas en contextos educativos y comerciales. Los hallazgos preliminares reflejan una adopción positiva de los servicios en la nube, destacando su utilidad y conveniencia para satisfacer necesidades académicas y personales. Sin embargo, también se identificaron desafíos, como la dependencia de la conectividad a internet. Este estudio proporciona insights valiosos que pueden guiar estrategias futuras para maximizar el aprovechamiento de las tecnologías en la nube en el ámbito académico.

**Palabras clave**—comunicación, tecnología, servicios en la nube, educación.

## Introducción.

La importancia de los servicios en la nube en el contexto actual se evidencia a través de su capacidad para proporcionar soluciones eficaces en diversos ámbitos, incluido el educativo. Los beneficios que ofrecen los servicios en la nube a las instituciones educativas incluyen ahorro de costos, mejora de la colaboración, acceso fácil y disponibilidad de recursos, escalabilidad y modernización de los entornos de aprendizaje (University Business, 2022). Estas ventajas son particularmente cruciales en el contexto universitario, donde la transición hacia la computación en la nube se percibe como un paso importante, especialmente en el periodo de la COVID-19, ya que ayuda a solucionar rápidamente los problemas enfrentados por las universidades durante este periodo (A Study of Cloud Computing Adoption in Universities, 2021).

Los estudiantes universitarios constituyen una población clave susceptible de consumir servicios en la nube en el ámbito comercial, como los servicios de almacenamiento en la nube y los servicios de streaming. Los servicios de almacenamiento en la nube, como Google Drive y Microsoft OneDrive, ofrecen planes gratuitos o económicos que permiten a los estudiantes respaldar sus archivos académicos y personales, facilitando la colaboración y el intercambio de recursos (Cloudwards, 2023). La adopción de la tecnología en la nube se ha acelerado en las instituciones de educación superior, con el mercado global de computación en la nube en este sector proyectado a alcanzar los \$8.7 mil millones para 2027, desde los \$2.1 millones en 2020 (Backblaze, 2021).

Además, los estudiantes universitarios también son consumidores activos de servicios de streaming de música, video y videojuegos. Por ejemplo, muchos estudiantes aprovechan sus vacaciones de invierno para ponerse al día con espectáculos y películas en servicios de streaming como Netflix (Daily Free Press, 2019). Este consumo no sólo representa una fuente significativa de entretenimiento, sino que también puede tener implicancias en la forma en que los estudiantes interactúan con el contenido digital y las plataformas en línea.

El estudio del uso que los estudiantes universitarios hacen de los servicios en la nube a nivel comercial es vital, pues permite comprender mejor cómo estas tecnologías están siendo adoptadas y utilizadas, lo que a su vez puede informar las decisiones estratégicas de las universidades y los proveedores de servicios en la nube. Además, puede proporcionar insights valiosos sobre cómo maximizar los beneficios de estos servicios para mejorar los procesos educativos y satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes.

<sup>1</sup> El Dr. Ricardo Peri Alarcón es Catedrático de tiempo completo en la Universidad Veracruzana, Campus Veracruz, integrante del cuerpo académico "Transversalidad de la Comunicación" [rperi@uv.mx](mailto:rperi@uv.mx) (autor correspondiente)

<sup>2</sup> La Dra. Odilia Domínguez Ramírez es Catedrática de tiempo completo en la Universidad Veracruzana, Campus Veracruz, integrante del cuerpo académico "Transversalidad de la Comunicación". [odominguez@uv.mx](mailto:odominguez@uv.mx)

<sup>3</sup> El Dr. Armando Zavariz Vidaña es Catedrático de tiempo completo en la Universidad Veracruzana, Campus Veracruz, integrante del cuerpo académico "Transversalidad de la Comunicación". [azavariz@uv.mx](mailto:azavariz@uv.mx)



*Figura 1. Servicios de Almacenamiento en la Nube. Fuente: Google*

### **Descripción del Método**

En el desarrollo de la investigación enfocada en la aplicación y percepciones sobre los servicios en la nube entre los estudiantes de la Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación de la Universidad Veracruzana, Campus Mocambo, se adoptó una metodología cuantitativa. Dentro de este enfoque, se seleccionó la técnica de la encuesta como herramienta principal para la recolección de datos.

El público objetivo de este estudio comprende a los estudiantes matriculados en la mencionada facultad, contabilizando un total de 886 individuos, distribuidos en 450 mujeres y 436 hombres; 688 pertenecen al sistema escolarizado y 198 al sistema de enseñanza abierta. Con el propósito de obtener una muestra representativa de la población estudiantil, se aplicó la fórmula para la muestra operacional (Figura 2), resultando en una muestra deseada de 269 participantes.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

*Figura 2. Fórmula para Muestra Operacional. Fuente: Google*

La herramienta seleccionada para la aplicación de la encuesta fue Microsoft Forms, plataforma oficial utilizada por la institución, facilitando así la gestión y distribución de la encuesta de manera eficiente y segura. No obstante, es importante señalar que, hasta el momento de redacción del artículo, no se ha logrado completar la recolección de datos con la muestra deseada.

La encuesta diseñada para este estudio se organizó en diversas categorías para obtener una comprensión holística sobre la utilización y percepción de los servicios en la nube entre los estudiantes. Las categorías incluyen: Datos del alumno, que busca recopilar información demográfica y académica básica de los participantes; Servicios de almacenamiento en la nube, para entender la frecuencia y propósitos del uso de estos servicios; Uso de servicios de streaming de video, música y videojuegos, que tiene como objetivo conocer las preferencias y hábitos de consumo de los estudiantes en estas plataformas digitales; Preguntas generales, que exploran temas como el futuro de los servicios en la nube en comparación con los formatos físicos, las preferencias entre ambos formatos, y la accesibilidad de estos servicios en el mercado latinoamericano en relación a la infraestructura y economía. Finalmente, se incluyó una sección de Comentarios Abiertos, que permite a los participantes expresar libremente sus opiniones y experiencias relacionadas con los servicios en la nube.

Esta estructuración de la encuesta permite abordar el tema de estudio desde múltiples ángulos, facilitando así una evaluación comprensiva sobre cómo los servicios en la nube están siendo integrados en la vida académica y

personal de los estudiantes de la Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación en la Universidad Veracruzana, Campus Mocambo. Los datos recopilados a través de estas categorías proporcionarán insights valiosos que contribuirán a entender mejor la dinámica de adopción y uso de las tecnologías en la nube en el contexto educativo y comercial en la región.

### Resultados Preliminares.

En la presente investigación se exploró la utilización y percepciones de los servicios en la nube entre los estudiantes de la Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación de la Universidad Veracruzana, Campus Mocambo. A través de una encuesta aplicada a una muestra de 125 estudiantes, se logró recopilar información valiosa dividida en diferentes categorías.

#### I. Datos del Alumno:

En el apartado demográfico, se destacó una variedad de edades, predominando las edades entre 19, 21 y 23 años. La distribución por sexo fue de 74 mujeres y 50 hombres (Figura 3). La mayoría de los encuestados pertenecen a la generación de ingreso 2022 (Figura 4). Además, se observó que una mayoría reside en zonas urbanas y no se dedican a trabajar mientras estudian. Las circunstancias de vivienda variaron, aunque predominaron aquellos que viven con sus padres o en casa propia o de un familiar.

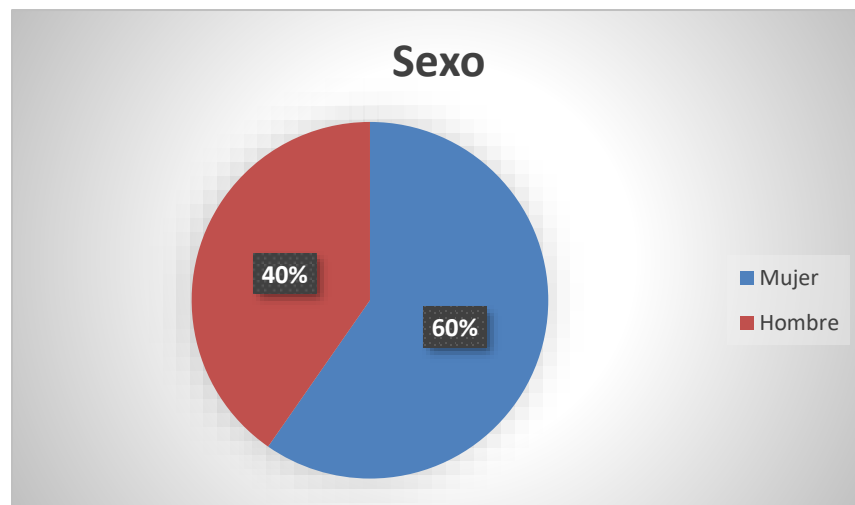


Figura 3. Sexo. Fuente: Original.

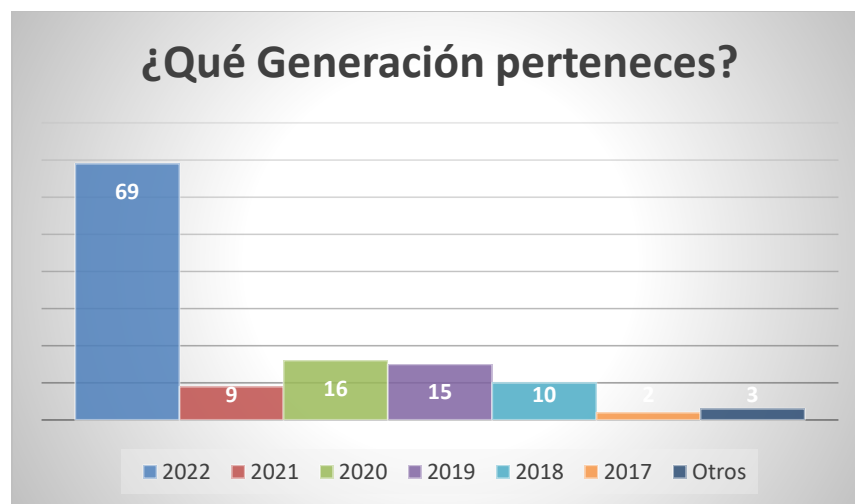


Figura 4. Generación. Fuente: Original.

## II. Almacenamiento en la Nube:

Un total de 124 estudiantes indicaron haber utilizado servicios en la nube, siendo Google Drive y OneDrive los más populares (Figura 5). Los propósitos de uso se inclinan hacia fines personales y laborales/académicos. Se destacó una utilización frecuente de estas plataformas para almacenar y acceder a archivos, así como para crear copias de seguridad. Las ventajas percibidas incluyen la accesibilidad desde cualquier lugar y la opción de recuperación de archivos (Figura 6), mientras que entre las desventajas destacan la dependencia del internet y los costos adicionales de carga y descarga (Figura 7).

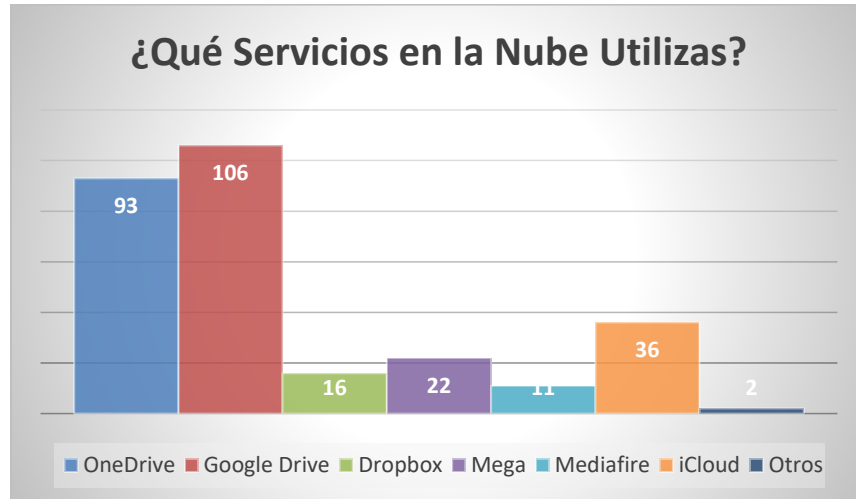


Figura 5. Servicios de la Nube utilizados por estudiantes de la FACICO. Fuente: Original.

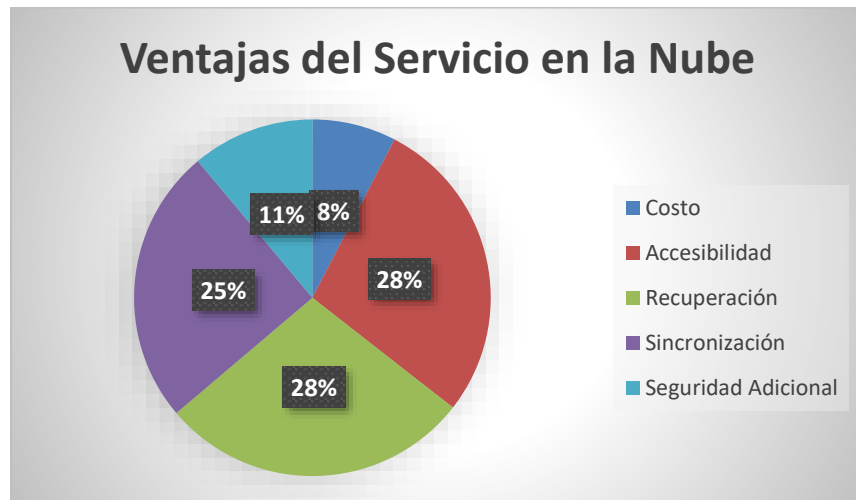


Figura 6. Ventajas del Servicio en la Nube. Fuente: Original.

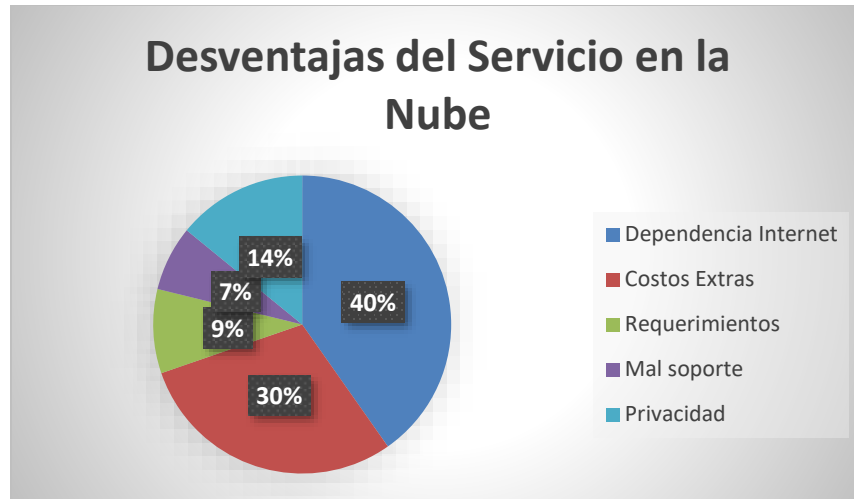


Figura 7. Desventajas del Servicio en la Nube. Fuente: Original.

### III. Video, Música y Juegos en Streaming:

La mayoría de los encuestados consume películas y series en streaming, siendo Netflix la plataforma más popular (Figura 8). Similarmente, un alto porcentaje escucha música en streaming, predominando Spotify como el servicio de elección (Figura 9). En el ámbito de los videojuegos, menos de la mitad juega videojuegos, y una minoría ha utilizado servicios de juego en la nube (Figura 10).

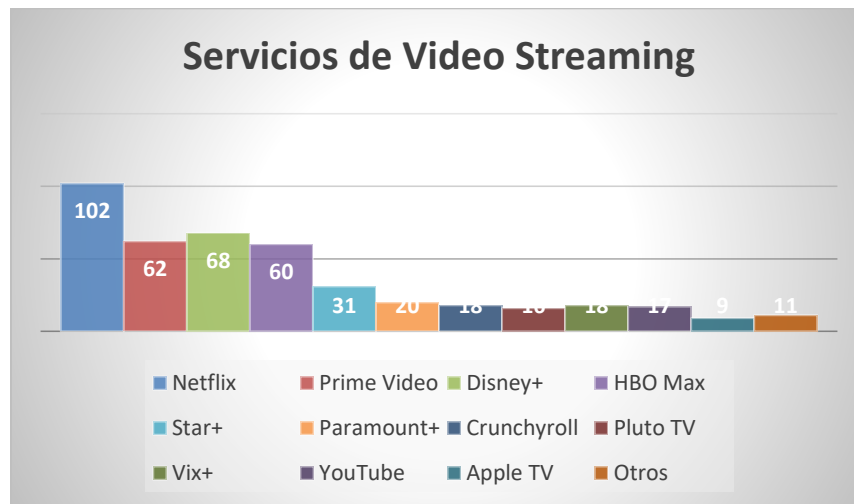
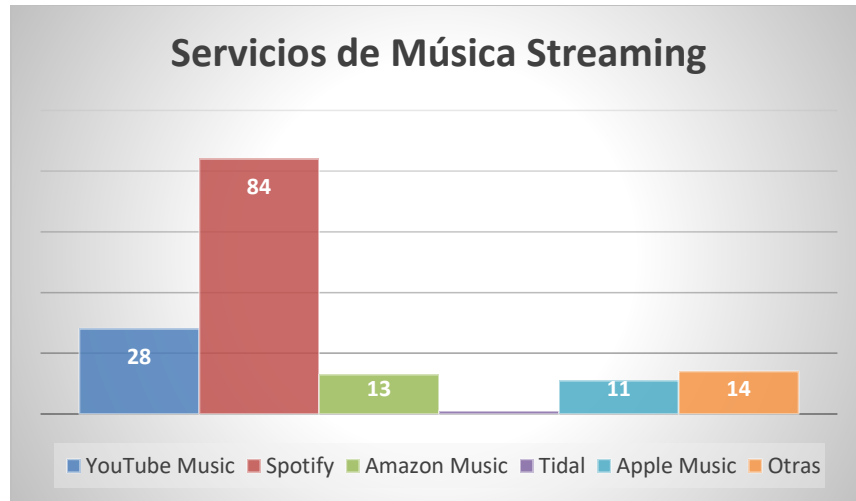
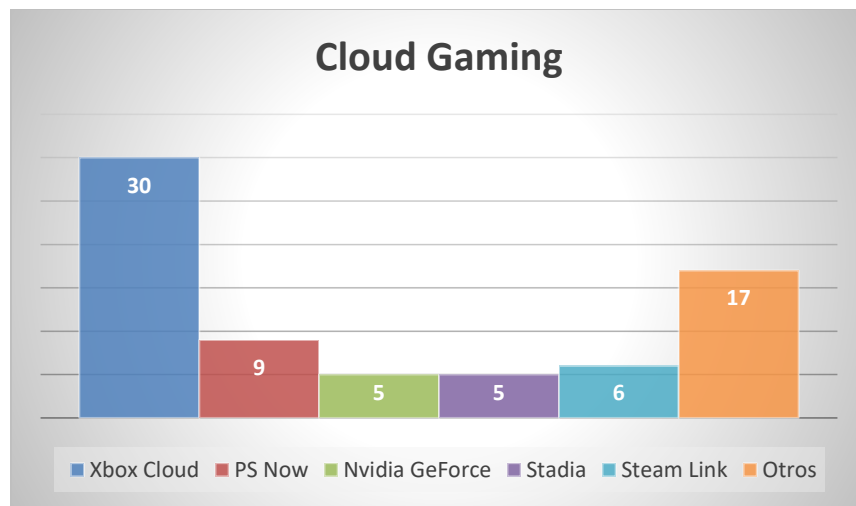


Figura 8. Servicios Video Streaming. Fuente: Original.



*Figura 9. Música Streaming. Fuente: Original.*



*Figura 10. Cloud Gaming. Fuente: Original.*

#### **IV. Preguntas Generales:**

Los resultados sugieren una percepción positiva hacia la infraestructura de red local para soportar los servicios en la nube (Figura 11). Además, existe una inclinación hacia la creencia de que los servicios en la nube podrían sustituir a los equipos físicos en el futuro cercano (Figura 12). Respecto al formato preferido para adquirir contenidos, la mayoría se inclinó por ambos formatos (físico y digital) (Figura 13). En cuanto a la economía de los servicios en la nube, las opiniones variaron, aunque muchos consideraron que la economía depende de la situación específica (Figura 14).



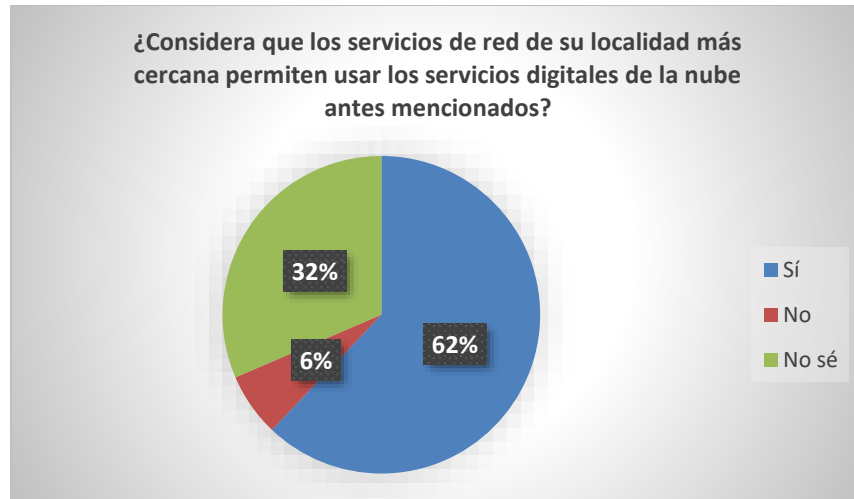


Figura 11. Percepción de la Infraestructura de Redes por Estudiantes de la FACICO. Fuente: Original.

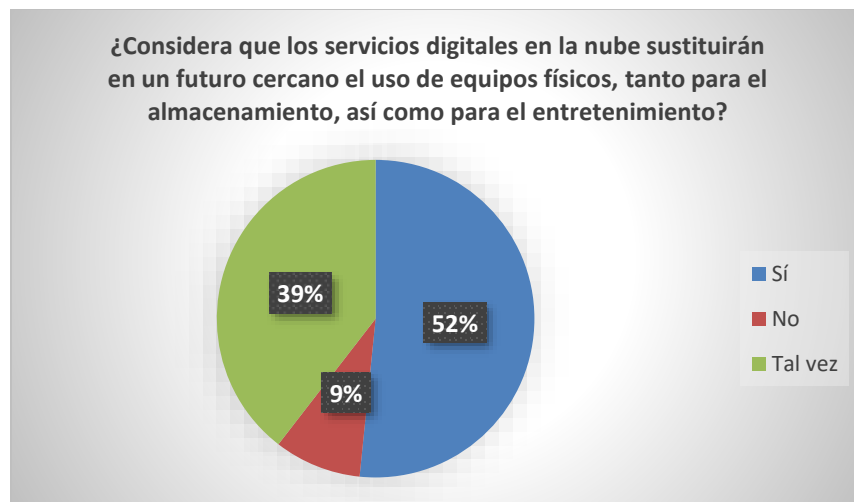


Figura 12. El Futuro de los Equipos Físicos sobre el Servicio en la Nube por Estudiantes de la FACICO. Fuente: Original.

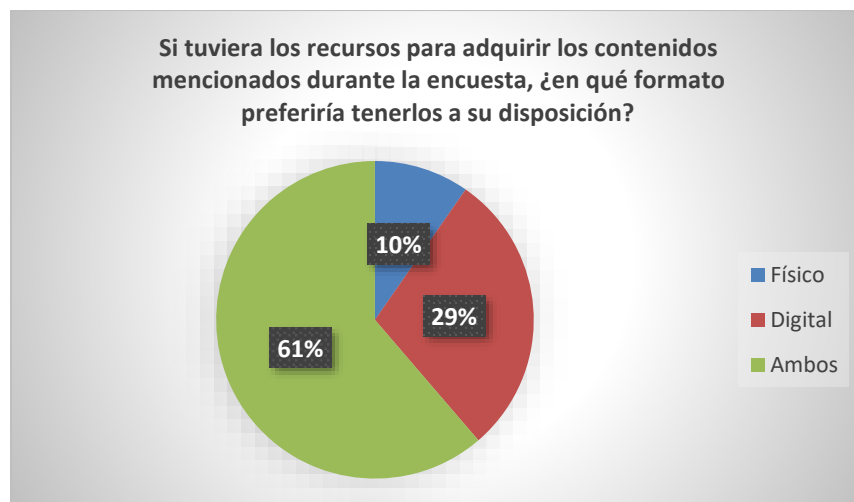
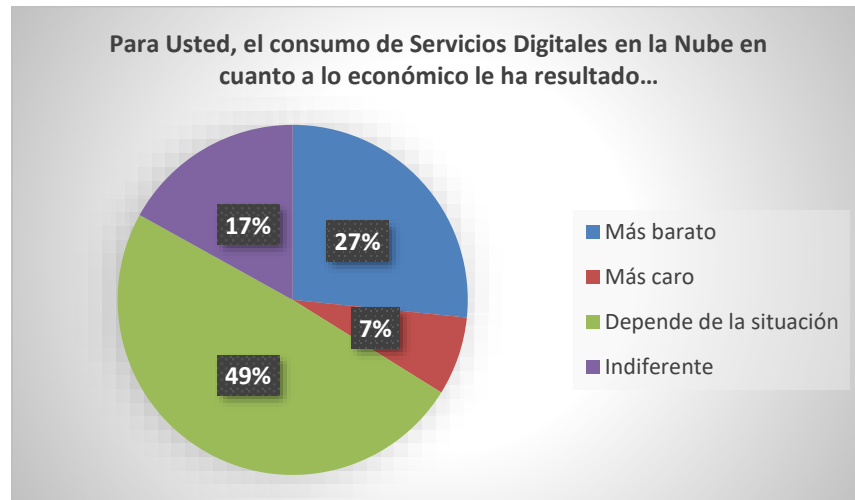


Figura 13. Preferencias de los Formatos Físicos y Digitales de los Estudiantes de la FACICO. Fuente:

*Original.*



**Figura 14. Opinión de la Economía de los Servicios de la Nube por los Estudiantes de la FACICO. Fuente: Original.**

### Conclusiones Preliminares.

En resumen, los hallazgos reflejan hasta ahora una adopción y percepción positiva de los servicios en la nube entre los estudiantes encuestados, resaltando la utilidad y conveniencia de estas plataformas para satisfacer sus necesidades académicas y personales. Sin embargo, también se identificaron desafíos y áreas de mejora, como la dependencia de la conectividad a internet y la conciencia sobre los servicios adicionales proporcionados por la institución a través del correo estudiantil. Este estudio proporciona insights valiosos que pueden informar estrategias futuras para maximizar el aprovechamiento de las tecnologías en la nube en el entorno académico.

### Referencias

- A Study of Cloud Computing Adoption in Universities (2021). Sage Journals. <https://journals.sagepub.com/>
- Backblaze (2021). Cloud Storage for Higher Education: Benefits & Best Practices. <https://www.backblaze.com/>
- Cloudwards (2023). Best Cloud Storage for Students in 2023 [Cheap & Free Storage]. <https://www.cloudwards.net/>
- Daily Free Press (2019). College students watch more streaming services than ever. <https://dailyfreepress.com/>
- University Business (2022). 5 benefits 5 challenges of cloud computing in higher education. <https://universitybusiness.com/>

### Notas Biográficas

El **Dr. Ricardo Peri Alarcón** es catedrático de la Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación de la Universidad Veracruzana en la ciudad de Boca del Río, Veracruz. Terminó sus estudios de posgrado en Comunicación Organizacional en la Universidad Veracruzana. Realizó el Doctorado en Educación en la Escuela Libre de Ciencias Políticas y Administración Pública de Oriente. Del 2006 al 2007 trabajó como técnico especializado en el Instituto Mexicano del Petróleo y desde el 2008 ofrece servicios de edición audiovisual y asesoría informática. Sus investigaciones abarcan las áreas Organizacional y Tecnologías de la Información y Comunicación. Actualmente es Técnico Académico de Tiempo Completo de la misma institución.

La **Dra. Odilia Domínguez Ramírez** estudió la licenciatura en Ciencias y Técnicas de la Comunicación en la Facultad del mismo nombre en la Universidad Veracruzana. Se graduó como Maestra en Ciencias de la Comunicación en la Universidad Veracruzana. Actualmente es profesora de tiempo completo de la Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación, de la Universidad Veracruzana.

El **Dr. Armando Zavariz Vidaña** estudió la licenciatura en Ciencias y Técnicas de la Comunicación en la Facultad del mismo nombre en la Universidad Veracruzana. Se graduó de Maestro en Administración Pública en el Instituto de Administración Pública de Veracruz A.C., y como Doctor en Gobierno y Administración Pública en la Escuela Libre de Ciencias Políticas y Administración Pública de Oriente. Actualmente es profesor de tiempo completo en la Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación de la Universidad Veracruzana.

# Funcionamiento Psicológico en Adolescentes Polivictimizados

Mtra. Fanny Evelina Ríos Marin<sup>1</sup>, Dra. Patricia Balcázar Nava<sup>2</sup>,  
Dra. Gloria Margarita Gurrola Peña<sup>3</sup>, Dr. Esteban Eugenio Esquivel Santoveña<sup>4</sup>

**Resumen**— Se detectó polivictimización en una muestra de estudiantes de Bachillerato Tecnológico; asimismo, se aplicó una batería de instrumentos psicométricos para medir Factores Protectores y de Riesgo; se identificaron 43 casos de Polivictimización (4 o más experiencias de Victimización para ser catalogado), de los cuales el tipo de victimización registrado con mayor frecuencia fue el Abuso Físico (83.45 %), experimentado en mayor medida por mujeres; no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las variables de Resiliencia, Autoeficacia Percibida y en las Estrategias de Afrontamiento ante el estrés que emplean las Polivíctimas. El análisis estadístico de los datos permitió identificar que existe una elevada disfuncionalidad familiar percibida e indicadores significativos de Sintomatología Internalizante (Depresión, Ansiedad y Quejas somáticas) presentándose en mayor medida en las adolescentes.

**Palabras clave**—Polivictimización, Adolescencia, Factores de protección y riesgo, Funcionamiento Psicológico.

## Introducción

La adolescencia es una etapa crucial para la configuración identitaria de un individuo; dicho periodo está marcado por ajustes neurológicos que posibilitan la maduración cerebral y la adquisición de habilidades cognitivas, como la planificación, flexibilidad, memoria y procesos de autorregulación, áreas que se han visto afectadas por el daño en la corteza prefrontal ocasionado por el maltrato infantojuvenil (Kirke-Smith et al., 2014).

Al respecto, la evidencia empírica señala la estrecha relación que existe entre los antecedentes de Polivictimización (cuatro o más tipos de victimización) y un considerable deterioro psicosocial y conductual (Pereda, 2009). Además, es importante considerar que la polivictimización es un precedente importante que permite predecir algunas dificultades de adaptación tras su ocurrencia, así como la posibilidad de desarrollar algunos trastornos en el desarrollo ulterior, por lo que es de interés que se haga su detección, a fin de poder diseñar las mejores estrategias de intervención y lo que sería mejor, de prevención.

Por lo anterior existe el interés por entender el funcionamiento psicológico de los adolescentes que sufren Polivictimización y el reconocimiento de las variables que favorecen u obstaculizan su óptimo desarrollo aún en condiciones adversas.

## Metodología

### Procedimiento

Se realizó un estudio de corte cuantitativo en una muestra por conveniencia de estudiantes de Bachillerato Tecnológico, quienes cumplieron con los criterios de inclusión, aceptaron participar de manera voluntaria en el estudio y contaron con el asentimiento de sus tutores. Se aplicó una batería de instrumentos de evaluación psicométrica conformada por la Ficha Sociodemográfica, el ICAST-C, Cuestionario de Resiliencia para Niños y Adolescentes, la Escala de Autoeficacia Emocional, la Escala Multidimensional de Evaluación de las Estrategias Generales de Afrontamiento (COPE), el Apgar Familiar y el YSR/11-18.

Con el objetivo de describir cada uno de los factores de protección y riesgo de las escalas utilizadas, se realizó un análisis descriptivo a partir de la obtención de las medidas de tendencia central (medias) y de dispersión (desviación estándar), también se ejecutó un análisis de diferencias por sexo para cada una de las dimensiones de los instrumentos utilizados por medio de la prueba t de Student y la d de Cohen para determinar el tamaño del efecto.

## Resultados

La muestra estuvo constituida por 189 alumnos, de los cuales 99 son mujeres (52,4%) y 90 son hombres (47,6%); el promedio de edad fue de 15.65 años (DE=85). El 22.6% de la población estudiantil (43 alumnos)

<sup>1</sup> Maestra Fanny Evelina Ríos Marin es Docente del Centro de Bachillerato Tecnológico Huixquilucan, Huixquilucan, México. México [bb\\_farima@yahoo.com.mx](mailto:bb_farima@yahoo.com.mx)

<sup>2</sup> Doctora Patricia Balcázar Nava es Catedrático en la Universidad Autónoma del Estado de México. México. [pbalcazam@uamex.mx](mailto:pbalcazam@uamex.mx)

<sup>3</sup> Doctora Gloria Margarita Gurrola Peña es Catedrática en la Universidad Autónoma del Estado de México. México. [gmgurrolap@uamex.mx](mailto:gmgurrolap@uamex.mx)

<sup>4</sup> Doctor Esteban Eugenio Esquivel Santoveña es Catedrático en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez [esteban.esquivel@uacj.mx](mailto:esteban.esquivel@uacj.mx)

reportó haber sufrido Polivictimización; es decir, 4 o más experiencias de Victimización, de los cuales; 58.1% (25) de los casos son mujeres y el 41.9% (18) son hombres; el promedio de edad de los participantes fue de 15.84 años; en cuanto a la edad, un 48.8% refirió ser el primogénito, el 51.2% son pertenecientes a familias nucleares del municipio de Naucalpan, el 16.3% es integrante de familias monoparentales, el 25.6% forma parte de familias extensas y únicamente el 7.0% son de familias reconstituidas. El tipo de victimización registrado con mayor frecuencia fue Abuso Físico (83,5 %), reportado en mayor medida por los hombres, con una edad promedio de ocurrencia a los 12.37 años, seguido por el Abuso Psicológico (77,1%) y la Negligencia (76,2%).

Dado que el instrumento utilizado para medir la Polivictimización también tamiza los perpetradores de los tipos de violencia, se identificó que las personas que la ejercen son: Madre, padre, madrastra, padrastro, abuela y hermano y los lugares en donde se efectuaron: “en casa”, “en casa de un familiar” y “en la calle”, son las respuestas predominantes.

Se realizó la comparación de los cuatro factores de Resiliencia con respecto al sexo: Introspección “Puedo buscar la manera de resolver mis problemas” Hombres (M= 3.8 y DE=.96) y Mujeres (M= 3.7 y DE= .87), Empatía “Yo soy feliz cuando hago algo bueno para los demás” Hombres (M= 3.7 y DE=.96) Mujeres (M= 3.9 y DE= .87), Factores de protección externos “Tengo personas que me quieren a pesar de lo que sea o haga” Hombres (M= 3.6 y DE=.96) Mujeres (M= 3.6 y DE= .87) y Resolución de Problemas “Me siento preparado para resolver mis problemas” Hombres (M= 3.9 y DE=.96) Mujeres (M= 4.0 y DE= .87). Al comparar por sexo, a pesar de no existir diferencias estadísticamente significativas en los factores de la escala, considerando la MT(3.6), tanto hombres como mujeres se ubicaron en la opción de respuesta “la mayoría de las veces”, lo que indica la presencia de Resiliencia en la población evaluada.

En las dimensiones de la Escala de Autoeficacia Emocional, tampoco se encontraron diferencias estadísticamente significativas = Hombres (M= 85.06 y DE=16,843) Mujeres (M= 88.720 y DE= 17.191).

Factores	Subescalas	p	t	Hombres		Mujeres	
				M	DE	M	DE
Afrontamiento Centrado en el problema	Búsqueda de apoyo social	,084	,190	16,833	4,528	19,120	6,173
	Planificación y esfuerzos para solucionar la situación	,681	,415	17,833	3,365	17,400	3,391
Afrontamiento centrado en emociones	Religión	,705	,382	9,500	3,666	9,120	2,862
	Aceptación	,936	,081	10,500	2,550	10,440	2,293
Otras estrategias de afrontamiento	Consumo de alcohol o drogas	,954	-,058	5,444	1,886	5,480	2,064
	Humor	,115	1.612	6,667	1,847	5,569	2,451

Tabla 1. Comparación de Estrategias de Afrontamiento utilizadas por sexo

En la tabla 1 puede observarse cierta tendencia del uso de la Búsqueda de Apoyo social por parte de las mujeres, mientras que la estrategia Humor es utilizada en mayor medida por los hombres.

Disfuncionalidad percibida	Frecuencia	Porcentaje
Normal	12	27,9
Disfunción Leve	10	23,3
Disfunción Moderada	13	30,2
Disfunción Severa	8	18,6
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>

Tabla 2. Nivel de Disfuncionalidad percibida

En cuanto a la variable de Disfuncionalidad Familiar Percibida, en la Tabla 2 se observa que el 72.1 % de los participantes del estudio perciben disfuncionalidad en un rango que va desde Disfuncionalidad leve a severa.

Factores	Hombres		Mujeres		p	t	gl	d de Cohen
	M	DE	M	DE				
Depresión	16,333	3,581	19,400	3,559	,008	-2,780	41	3,568
Internalizadas								
Ansiedad	7,056	2,209	8,680	2,322	,026	-2,309	41	2,276
Retraimiento	6,556	2,121	7,000	2,836	,687	-,766	41	1,877
Quejas somáticas	8,167	2,813	11,080	2,214	,004	-3,086	41	3,054
Externalizadas								
Ruptura de reglas	7,889	2,026	7,720	2,836	,830	,216	41	2,532
Conducta agresiva	6,111	1,779	6,320	1,773	,705	-,381	41	1,775
Problemas de sueño	6,944	1,924	7,440	2,113	,434	-,789	41	2,031
Problemas de atención	6,778	1,665	7,080	2,060	,611	-,513	41	1,906
Problemas Mixtos								
Problemas de pensamiento	6,333	1,645	6,080	2,060	,668	,432	41	1,899
Búsqueda de atención	6,222	1,768	6,800	1,915	,320	-1,007	41	1,855
<b>Total de Sintomatología</b>	<b>78,389</b>	<b>13,956</b>	<b>87,600</b>	<b>13,959</b>	<b>,053</b>	<b>-1,193</b>		<b>14,949</b>
Conducta Prosocial	13,833	2,749	14,160	2,495	,821	-,406	41	2,603
Cualidades positivas								
Autoconcepto Positivo	8,500	1,757	8,320	2,076	,767	,299	41	1,950

Tabla 3. Valoración integral de Salud mental a través del YSR711-18

Se observan diferencias estadísticamente significativas en la Sintomatología Internalizada presentada en los factores de Depresión ( $p= .008$ ) y Ansiedad ( $p= .026$ ) situándose una prevalencia superior en las mujeres; asimismo, en el factor de Quejas somáticas ( $p=.004$ ).

### Análisis

A la luz de los resultados, puede confirmarse cómo es que además de las variables psicológicas, las variables contextuales también contribuyen al grado de afectación psicosocial de las polivíctimas; los entornos familiares hostiles con gran deprivación cultural, con redes sociales y comunitarias fracturadas, donde las descalificaciones y la violencia física y psicológica son parte del cotidiano, son el caldo de cultivo idóneo para la manifestación de psicopatologías.

Los resultados de este estudio confirman los hallazgos de la revisión sistemática efectuada por Pereda (2019) donde la literatura existente sobre el tema señaló la presencia de consecuencias psicológicas tales como problemas emocionales (síntomas depresivos y ansiosos) y problemas funcionales (quejas somáticas) en el espectro

postraumático inicial de las víctimas de abuso. La presencia de mayor sintomatología depresiva en mujeres coincide con lo que reportan Guerra et al. (2019).

El malestar psicológico puede asociarse con los puntajes de otras estrategias de afrontamiento empleadas por las mujeres que participaron en el estudio, quienes recurren al consumo de alcohol o drogas. Bassani et al. (2009) sugiere que el consumo de sustancias psicoactivas como el alcohol procede principalmente de los padres consumidores de dichas sustancias y sucede antes de que sus hijos alcancen los 12 años; son los cuidadores quienes fomentan de forma activa y deliberada ese comportamiento. En concordancia, estudios reportan el riesgo de la Negligencia tipo de victimización que de acuerdo con lo reportado por los participantes, la edad promedio de ocurrencia fue a los 8.5 años; dicha victimización conlleva la propensión de exposición del niño a otros acontecimientos adversos. De acuerdo con la literatura al respecto, se indica que algunos niños ajustan su comportamiento de tal manera que se convierten en los cuidadores de sus padres (Olzsewski et al., 2009).

En lo concerniente a los factores de protección, los puntajes de la Escala de Resiliencia, sugieren que los adolescentes polivictimizados cuentan con capacidades de introspección, empatía y resolución de problemas, lo cual es coherente con los resultados de Autoeficacia emocional, constructo en donde también obtuvieron puntajes por arriba de la media teórica, lo que hace posible pensar en que los participantes de la muestra han desarrollado mecanismos compensatorios para sobrellevar la adversidad.

### **Conclusiones**

La adolescencia conlleva una serie de cambios y desafíos que en circunstancias idóneas, se pueden afrontar con éxito; sin embargo, el riesgo y vulnerabilidad es mayor cuando coexisten experiencias de victimización múltiple con el malestar característico de esta etapa del desarrollo.

El objetivo de este trabajo fue describir los indicadores psicológicos que caracterizan el funcionamiento psicológico de los adolescentes que estudian en un Bachillerato Tecnológico y que en primer término, fueron identificados con indicadores de polivictimización. El análisis de los resultados permite corroborar que no existe un deterioro generalizado en todas las áreas del adolescente y que el impacto de la exposición crónica y acumulativa de experiencias de victimización dependerá de varios factores, entre ellos del sexo, de la presencia de Resiliencia, del grado de Autoeficacia Emocional, y el uso de estrategias de afrontamiento adaptativas, como determinantes en el grado en que interiorice el conflicto y que éste se revele en mayor sintomatología psicopatológica.

En cuanto a dicha sintomatología, se constata la presencia de Depresión y Ansiedad como dos de los diagnósticos más comunes en la población adolescente, con antecedentes de victimización directa e indirecta (Cao et al., 2016).

Los resultados confirman la necesidad de detectar de manera oportuna las consecuencias subyacentes al maltrato múltiple para generar programas que contribuyan a reducir el impacto negativo en la salud mental, traducido en un peor pronóstico para los adolescentes afectados, con el fin de centrar la atención en fortalezas específicas para sobrellevar los efectos colaterales de experiencias adversas violentas.

### *Limitaciones*

Los resultados del estudio sólo pueden generalizarse a los participantes del estudio, debido a las características del muestreo y no pueden ser traspolados a otras poblaciones o contextos. Debido a la naturaleza del estudio no es posible establecer la correlación de las variables medidas.

### *Recomendaciones*

A pesar de que la Polivictimización es un tema que ha cobrado relevancia durante las últimas dos décadas, son pocos los estudios que buscan intervenir en las áreas afectadas con el propósito de disminuir las secuelas de la carga acumulativa traumática, ya que se ha prestado poca atención a los múltiples contextos en donde ocurre.

Se sugiere desarrollar e implementar programas centrados en fortalecer el funcionamiento psicológico de los adolescentes, a fin de que se les pueda dotar de las herramientas necesarias que les permita sobrellevar la sintomatología internalizante, a través de enfoques basados en la evidencia.

Existe además una necesidad imperiosa por el desarrollo de investigación que permita la creación de programas sociales de entrenamiento de habilidades parentales que orienten y faciliten a los tutores de recursos que posibiliten la sustitución de prácticas de crianza basadas en el castigo físico y el abuso psicológico como mecanismos disciplinarios. También son necesarios los mecanismos de seguimiento de estos participantes identificados con polivictimización, a fin de que se pueda identificar si hay un impacto a futuro o si hay un efecto en algunas variables personales.



## Referencias

Bassani, D. G., Palazzo, L. S., Béria, J. U., Gigante, L. P., Figueiredo, A. C., Aerts, D. R., & Raymann, B. C. (2009). Child sexual abuse in southern Brazil and associated factors: a population-based study. *BMC public health*, 9, 133. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-9-133>

Guerra V. C., Pinto C. C., & Hernández A. V.. (2019). Polyvictimization and its relation with self-aggressive behaviors and with depression in adolescents. *Revista Chilena de Neuro-Psiquiatría*, 57(2), 100-106. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-92272019000200100>

Kirke-Smith, M., Henry, L., & Messer, D. (2014). Executive functioning: Developmental consequences on adolescents with histories of maltreatment. *British Journal of Developmental Psychology*, 32, 305–319. <https://doi.org/10.1111/bjdp.12041>

Olsewski., D. (2009). Sexual assaults facilitated by drugs or alcohol. *Drugs education, prevention and policy*, 16,39-52

Pereda, N. (2009). Consecuencias psicológicas iniciales del abuso sexual infantil. *Papeles del Psicólogo*, 30(2), 135-144 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3002281>

# Propuesta de Ruta Turística en el Municipio de Zumpango Enclavado en la Zona de influencia del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles

M. en A. Erika Karla Torres Rivero<sup>1</sup>

## Resumen:

Tras un año y medio de la inauguración del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, que se encuentra ubicado en el municipio de Zumpango, Estado de México, actualmente se deriva una ruta turística donde se presentan diversos atractivos como son los Talleres de Esferas navideñas, Taller de Farolitos de Papel, Mural de Rigo Iglesia, Parroquia de la Purísima Concepción, Centro de Zumpango y finalmente el Mercado de Artesanías Tzomplanti. Cada uno de estos sitios turísticos cuenta con información de como iniciaron y, en el caso de los talleres, la forma en que se han mantenido activos pese a los dos años y medio de pandemia derivada del COVID-19. En cuanto al resto de atractivos se tiene información histórica y cultural para atraer la visita de la población local, de los municipios circunvecinos y de los turistas que arriban al Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles. En la presente investigación se describen algunos elementos y la forma en que operan estos sitios, lo cual permite proponer una ruta turística con estos lugares y así invitar a los turistas locales y extranjeros a que conozcan lo que puede ofrecer el municipio de Zumpango.

**Palabras clave**—Ruta turística, Turismo, Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles

## INTRODUCCIÓN

El concepto de Ruta turística declara que “Es una propuesta estandarizada de lugares y actividades a realizar en una zona de bajo régimen, tiempos y duración de visitas flexibles. Sin una modalidad de los productos turísticos, que, basado en un itinerario previo, facilita la orientación del turista en el destino” Molina, A. (2013).

Actualmente existen lugares que se localizan en el municipio de Zumpango, los cuales se encuentran alrededor de 40 minutos del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles (AIFA), siendo estos los Talleres de esferas navideñas, Taller de Farolitos de papel, Mural de Rigo Iglesia, Parroquia de la Purísima Concepción, Centro de Zumpango y finalmente el Mercado de Artesanías Tzompantli. Son considerados lugares turísticos y culturales, además son apreciados como atractivos de recuento debido a que algunos de ellos no son tan conocidos o están en vías de desaparecer (taller de farolitos) y se necesita fortalecer su importancia tanto cultural como turística.

Es preciso describir cada uno de los talleres, el mural, centro de Zumpango, mercado, etc., sobre todo para agregar y fortalecer un valor a los ya existentes, además de integrar una ruta turística.



Figura 1. Mapa donde se muestra un ejemplo del trayecto entre Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles y el municipio de Zumpango.

<sup>1</sup> M. en A. Erika Karla Torres Rivero, es profesora de asignatura de la Licenciatura en Turismo en el Centro Universitario UAEM Zumpango.

## ¿Cuáles son los atractivos turísticos que conforman la ruta turística?

La ruta turística trata precisamente de volver a recorrer y fortalecer a los distintos atractivos, por lo que se presenta la explicación de los talleres como lo son Casa de la esfera en Zumpango, Esferas Zumpango, taller de Farolitos de Papel, el Mural de Rigo Iglesia que se encuentra en la escuela primaria "Pedro Rodríguez Vargas", la Parroquia de la Purísima Concepción, el Centro de Zumpango y finalmente el Mercado de Artesanías Tzompantli, este es el más reciente, el cual es derivado de las mejoras urbanas que se están realizando actualmente en el municipio de Zumpango. A continuación se iniciará por la descripción de Esferas Zumpango, ya que desde ahí empezará la ruta turística.

### ATRACTIVOS TURISTICOS

#### 1. ESFERAS ZUMPANGO

El taller de **Esferas Zumpango** es una empresa familiar que inicia labores en 1990 con el objetivo de rescatar y conservar la tradición de las "Esferas Navideñas de Vidrio Soplado", artesanía que viene de varios orígenes de México, pero que se retoma en el Estado de México. También la organización existe para cubrir la necesidad de dar a conocer un producto artesanal y de calidad tanto a los turistas que vienen a la ciudad como a los residentes locales. La producción artesanal tiene un componente cultural significativo, ya que constituye parte del patrimonio del país y fuente de difusión de nuestra cultura.

Esferas Zumpango cuenta con la mejor calidad del mercado, y los precios más bajos, proporcionando la mejor atención a sus clientes, ofreciendo esferas navideñas de tipo: (I)

- Lisas
- Mate
- Craqueadas
- Candis
- Nacaradas
- Decoradas
- Puntas de Árbol



Figura. 2 (Izq.) Ejemplo de esferas (Der.) Forma de elaboración de esferas (I)

Los horarios son de lunes a domingo de 08:00 a 17:00 horas y la entrada es gratuita

#### 2. CASA DE LAS ESFERAS EN ZUMPANGO

La familia Gamboa López trabaja año con año para preservar la tradición en lo que se conoce como la Casa de la esfera en Zumpango, para no dejar morir el oficio. Sobre la calle Violetas del Barrio de San Marcos se alberga la Casa de la Esfera, hasta donde llegan decenas de familias para adquirir los productos elaborados artesanalmente.

Pues las tradicionales esferas que adornan la Navidad también se fabrican en el municipio de Zumpango, al noreste del Valle de México.

Casa de la esfera en Zumpango se llena de color. Al lugar también llegan mayoristas que llevan el producto a la Ciudad de México y a diferentes partes de la República, algunos incluso al extranjero. Los mexiquenses se sienten orgullosos de que su ingenio y creatividad en el vidrio soplado forme parte del amor y los buenos deseos que prevalecen en esta época del año. El taller de producción de esfera de Zumpango data del año 1973, fundado por el señor Abraham Gamboa y su esposa María Antonieta López. En la tienda se pueden encontrar esferas de diversos tamaños y diversas figuras como ángeles, piñatas, racimos de uvas, Santa Claus, entre otras. (II)



Figura 3. (Izq.) Productos elaborados en Casa de la esfera (II). (Der.) Tipos de esferas que realizan en la Casa de la esfera (II)

Los horarios son de lunes a domingo de 08:00 a 18:00 horas y la entrada es gratuita

### 3. TALLER DE FAROLITOS DE PAPEL

El taller de la familia Chávez en Zumpango preserva la tradición de la fabricación de los farolitos de papel que, hasta hace algunas décadas, revestían las festividades de los pueblos de antaño. Para los hermanos Cruz y Ricardo Chávez, su orgullo es que los multicolores farolitos salidos de su taller ubicado en el Barrio de San Marcos den vida a las tradicionales fiestas de los barrios y pueblos. Asimismo, los artesanos relatan que hace aproximadamente 20 años trabajaron con su maestro que vino desde el estado de Jalisco quien, después enseñarles el oficio, les dejó el taller, así como sus clientes con la única condición de preservar la tradición.

En promedio, a la semana, el taller de los hermanos Chávez realiza mil faroles e incluso refirieron que cuando no es temporada navideña se pueden ocupar hasta un mes pintado los diseños pues el trabajo más intenso inicia durante el mes de septiembre. Dentro del humilde taller se pueden observar las mesas hechas a medida de los pliegos de papel bond los cuales ya se encuentran listos para ser pitados a mano con tintas de varios colores y brochas usadas donde, con destreza, los artesanos comienzan a marcar la imagen que vestirá a los faroles.

Durante el proceso realizado 100% de forma artesanal es necesario repasar en algunos modelos los colores y dejarlos secar en tendedores dentro del taller para posteriormente comenzar a dar forma al farol. Indicaron que para pintar, sobre todo para "culebrear"-hacer rayas onduladas-, compran brochas usadas ya que las nuevas no agarran bien la pintura, posteriormente se dedican a enmarcar, doblar, pisar y humedecer para formar un abanico para finalmente apretar y poner a secar para determinar con alambre y engrudo la forma que llevará el farolito.

Los farolitos son vendidos por sus padres Amalia y Ernesto en una tienda denominada "La Casa del Farol" donde los clientes pueden encontrar faroles en forma de bola grande, bola mediana, platillo, pero el farolito denominado "pagoda" es el más vendido. (III)





Los horarios son de lunes a domingo de 08:00 a 19:00 horas y la entrada es gratuita

#### 4. MURAL DE RIGO IGLESIAS

Zumpango tiene un mural de gran belleza artística, creado por Rigo Iglesias en 1941, por orden del gobernador Wenceslao Labra, en donde el artista registró la importancia del agua en la vida cotidiana de los zumpanguenses. Es una joya artística que se encuentra en las instalaciones de la Escuela primaria “Pedro Rodríguez Vargas”, en la cabecera municipal. Tiene una composición armoniosa, con una luz espléndida, en la que el muralista destacó la belleza del paisaje y la vida cotidiana de mujeres y hombres, plasmando la abundancia del agua de aquella época.

Al conmemorarse 100 años del muralismo en nuestro país, el mural de Zumpango debe ser rescatado por ser una joya artística única en la región. Esta obra fue retocada en la década de 1980 en varios fragmentos. Actualmente continúa en abandono, pues lamentablemente no es valorado, lo que ha ocasionado su deterioro, sobresaliendo grietas y desprendimiento en algunas partes de la pintura. Es importante la intervención de INBAL, por medio del Centro Nacional Conservación y Registro del Patrimonio Artístico (Cencropam), para restaurarlo. (V)



Figura. 5 (Izq.) Detalle de la pintura del Mural de Diego Iglesias. (Der.) Aquí se muestra la inscripción del autor de la pintura. (V)

Los horarios son de lunes a viernes días que abre la escuela de 08:00 a 12:00 horas y la entrada es gratuita

#### 5. PARROQUIA DE LA PURISIMA CONCEPCION

Es el vestigio más importante de la época colonial en Zumpango. Presente en los últimos 400 años de su historia, el edificio ha sido un referente simbólico, geográfico y funcional para habitantes y visitantes. No se tienen hasta este momento datos precisos sobre su proceso constructivo. El Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH) lo cataloga como un monumento histórico con fecha de construcción en el siglo XVIII, no obstante su presencia como centro religioso aparece en descripciones y mapas que datan del siglo XVI y XVII como lo indica la descripción del Visitador religioso, realizada en 1569, en la cual se hace mención de la pila del bautismo, crismas y ornamentos, sin dar detalles sobre la parroquia de Zumpango, limitándose a nombrar el patio de la iglesia (Montufar, A. d., & García, L. (1897) (Hernández, 2019). Las puertas de madera, el pulpito y el órgano del templo de la proceden del siglo XVIII y un altar de madera, acabado en oro, es del siglo XVII (Ramírez, 1999).



Figura 6 (Izq.) Se muestra la fachada de la Parroquia de la Purísima Concepción (Der.) Se observan los 12 nichos que representan a los apóstoles (VI)

Los horarios son de lunes a sábado de 09:00 a 17:00 y domingo de 09:00 a 20:00 horas y la entrada es gratuita

## 6. CENTRO DE ZUMPANGO

El Palacio Municipal de Zumpango, es un edificio civil donde se encuentra la sede del gobierno municipal, fue construido a partir de 1860. La importancia del edificio no solamente destaca por su arquitectura neo-colonial también porque hay vestigios de antiguas construcciones, en el palacio igualmente existe un reloj que adorna la fachada principal que fue instalado en 1927. Además, se puede visitar la plaza Benemérito “Benito Juárez”, (VII) donde actualmente ha sido remodelada, así como la creación de los arcos emblemáticos que ya se encuentran concluidos para admiración y visita.



Figura 7 (Izq.) El palacio Municipal de Zumpango. (Cen.) Plaza Benito Juárez. (Der.) Arcos Emblemáticos. (VIII)

## 7. MERCADO DE ARTESANIAS TZOMPANTLI

El mercado de artesanías Tzomplanti fue inaugurado el pasado agosto del 2022. La Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Sedatu), junto a autoridades, inauguró el Mercado de artesanías Tzompantli, realizado a través del Programa de Mejoramiento Urbano (PMU) con una inversión de 16 millones de pesos (mdp) en beneficio de comerciantes, artesanos y artesanas de la región.

El representante de la Sedatu, en la entidad, Alfonso Nava de los Reyes, destacó que el objetivo principal es impulsar el desarrollo de las comunidades y ofrecer espacios dignos y seguros, por lo que esta obra promueve el turismo, comercio y bienestar de los más de 300 mil mexiquenses que habitan en el municipio. “Aquí se promoverá la artesanía, la cultura y las tradiciones a nivel nacional e internacional. Con la cercanía del Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles (AIFA), hay oportunidades de desarrollo y este proyecto es muestra de ello. En el Estado de México se han invertido más de 3 mil 600 mdp para el mejoramiento y desarrollo urbano de los cuales, 187 mdp se han canalizado a Zumpango”, precisó. (IX)





Figura. 8 (Izq.) Fachada del mercado Tzompantli. (Der.) Artesana dentro del mercado (IX)

Los horarios son de lunes a viernes días que abre la escuela de 08:00 a 18:00 horas y la entrada es gratuita

### ¿Y cuál sería la ruta descrita?

Dentro de la ruta turística se proponen 7 sitios a visitar, así como los tiempos estimados para poder disfrutar de ellos.



Figura. 9 Mapa de la propuesta de la ruta turística

Ruta	Tiempo de estancia aproximado
1 Esferas Zumpango	1 hora
2 Casa de la esfera	1 hora
3 Farolitos de papel	20 minutos
4 Mural Rigo Iglesias	20 minutos
5 Parroquia de la Purísima Concepción	30 minutos
6 Centro de Zumpango	40 minutos
7 Mercado de Artesanías Tzompantli	30 minutos

## COMENTARIOS FINALES

La Ruta Turística reúne a distintos lugares como talleres de esferas navideñas, casa de faroles de papel, centro de Zumpango, Parroquia de la Purísima Concepción y el mercado de artesanías Tzompantli con la finalidad que los turistas nacionales e internacionales puede visitar, sobre todo porque es necesario fortalecer aquellos espacios que no son tan favorecidos, y los que ya existen y gozan de un reconocimiento han sido remodelados, esto derivado de las mejoras urbanas que implica la cercanía con el aeropuerto internacional Felipe Ángeles.

Una de las ventajas de la propuesta de la ruta turística es sin duda hacer conciencia a la comunidad local que poseen sitios interesantes con un valor histórico y cultural y que de ella se espera que el municipio de Zumpango se vea beneficiado de manera social y económicamente y con esto se generen mas empleo en la jurisdicción.

Así mismo se pretende que a través de potenciar la ruta turística como destino para que ser detonadora para proponer otros productos o servicios turísticos e incluso nuevas rutas.

## Referencias

I <https://esferaszumpango.wixsite.com/misitio>

II <https://source.lajornadaestadodemexico.com/casa-de-la-esfera-en-zumpango/>

II <https://www.facebook.com/photo/?fbid=518964743568579&set=ecnf.100063651724413>

III <https://www.elsoldetoluca.com.mx/cultura/farolito-de-papel-una-tradicion-que-prevalece-en-zumpango-4794546.html>

IV <https://oncenoticias.digital/cultura/faroles-de-papel-tradicion-colorida-que-existe-desde-hace-casi-100-anos-en-mexico/48832/>

V <https://www.milenio.com/politica/comunidad/mural-en-zumpango-se-encuentra-deteriorado-y-olvidado>

VI <https://www.google.com.mx/search?q=parroquia+de+la+inmaculada+concepci%C3%B3n+zumpango&sca>

VII <https://www.facebook.com/AyuntamientoDeZumpangoOficial/videos/recorrido-hist%C3%B3rico-por-zumpango/755183531796340/>

VIII <https://www.google.com.mx/search?q=arcos+que+se+encuentran+en+el+centro+de+zumpango&sc>

IX <https://www.gob.mx/sedatu/prensa/inaugura-sedatu-mercado-de-artesanas-en-zumpango-impulsara-comercio-y-desarrollo-de-la-comunidad>  
Molina, A. (2013). *Las rutas turísticas y su incidencia en el turismo del Cantón Sigchos de la provincia de Cotopaxi*. Ambato: Tesis de pregrado. Universidad Técnica de Ambato.

Hernández Romero Yissel, "El centro histórico de Zumpango. Recurso para la integración social", México, febrero 2019  
Ramírez Curiel Alejandro "Zumpango monografía municipal, 1999, México, G.E.M.: Amecrom : Instituto Mexiquense De Cultura

## Notas Biográficas

La M. en A. Erika Karla Torres Rivero es Profesora de Asignatura de la Licenciatura en Turismo en el Centro Universitario UAEM Zumpango, de la Universidad Autónoma del Estado de México (autora corresponsal).