

Excelencia Administrativa Online

Revista de la Facultad de Contaduría y Administración
de la Universidad Autónoma de Chihuahua



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA



FACULTAD DE
CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN

NÚMERO **5**

AÑO 2

JULIO – DICIEMBRE 2023

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

EXCELENCIA ADMINISTRATIVA ONLINE año 2, número 5, julio-diciembre de 2023, es una revista de publicación semestral editada en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Campus Universitario # 2 Circuito Universitario No. 1, C.P. 31125 Chihuahua, Chih., México Tels. (614) 442-0000, (614) 442-0030 Ext. 6623 o 6609, <https://vocero.uach.mx/index.php/excelencia-administrativa>, Directora: Dra. Cristina Cabrera Ramos, Editor responsable: M.Au. Gloria Antonieta Martínez Caro. Reserva de derechos al uso exclusivo No. 04-2023-101113251800-102, ISSN en trámite ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor (INDAUTOR). Responsable de la última actualización: Secretaría de Investigación y Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración, M.A.R.H. Nancy Erika Quintana Rodríguez. Fecha de la última modificación: 13 de diciembre de 2023.

DIRECTORIO INSTITUCIONAL

Universidad Autónoma de Chihuahua

M.D. Luis Alfonso Rivera Campos

Rector

C.P. Jesús Ignacio Rodríguez

Bejarano

Secretario General

Dr. Luis Carlos Hinojos Gallardo

Director de Investigación y Posgrado

M.A.P. Martha Lorena Mier Calderón

Directora Académica

L.A.E. Alberto Eloy Espino Dickens

Director Administrativo

Dra. Ruth del Carmen Grajeda

González

Directora de Extensión y Difusión

Cultural

M.A.P. Marcela Herrera Sandoval

Directora de Planeación y Desarrollo

Institucional

Facultad de Contaduría y Administración

Dra. Cristina Cabrera Ramos

Directora

M.F. Armando Salustio González

Terrazas

Secretario de Planeación y

Desarrollo Institucional

M.A.R.H. Erika Nancy Rodríguez

Quintana

Secretaria de Investigación y

Posgrado

M.F. Viviana Berroterán

Martínez

Secretaria Académica

M.A. Cynthia Guadalupe Parra

Almada

Secretaria de Extensión y Difusión

Cultural

M.A.R.H. Victoria Herrera Nieto

Secretaria Administrativa

EQUIPO EDITORIAL Y CONSEJO DE ARBITRAJE

Equipo Editorial

Dra. Cristina Cabrera Ramos
Presidenta

M.Au. Gloria Antonieta Martínez Caro
Editora General

M.F. Mabel Guadalupe Sánchez Holguín
Editora de Producción

M.A.R.H. Erika Nancy Rodríguez Quintana
Editora Científica

M.F. Armando Salustio González Terrazas
Editor Gráfico

Consejo Local

Dra. Irma Leticia Chávez Márquez

Dr. José Eduardo Domínguez Arrieta

Dra. María Del Carmen Gutiérrez Diez

Dr. Juan Oscar Ollivier Fierro

Dra. Luz Elena Guzmán Ibarra

Dr. José Luis Bordas Beltrán

Consejo Nacional

Dr. Arturo Tavizón Salazar (Universidad Autónoma de Nuevo León)

Dr. David Vázquez Guzmán (Universidad Autónoma de Ciudad Juárez)

Dr. Apolinar Zapata Aguilar (Universidad Tecnológica de Mérida)

Dra. Brenda Marcela Salcido Trillo (Universidad Tecnológica de Ciudad Juárez)

Dr. René Adrián Moreno Parra (Universidad La Salle Chihuahua)

Consejo Internacional

Dra. Rocío Samino García (Universidad Rey Juan Carlos, España)

Dr. Juan Carlos Aguado Franco (Universidad Rey Juan Carlos, España)

Dr. Boris Adolfo Llanos Torrico (Universidad Autónoma Ortiz Frías, Bolivia)

Dra. María Gisela Escobar Domínguez (Universidad Metropolitana, Venezuela)

ÍNDICE

Ensayo: Reflexiones y Problemáticas de la Pandemia COVID-19 y su Impacto en el Estado Psicológico en Estudiantes Universitarios <i>Oscar Alejandro Viramontes-Olivas, María del Rosario de Fátima Alvídrez-Díaz y José René Arroyo-Ávila</i>	10-27
Artículo: Efectos Económicos por la Pandemia de Covid-19 en Empresas de Comercio Electrónico <i>Aileen Alejandra Castro Castillo, Irma Leticia Chávez Márquez y Cristina Cabrera Ramos</i>	28-57
Artículo: Beneficios de la implementación del Home Office, Revisión documental <i>Armando Cabrera Zapata, Verónica Gisell Quintana Canales y Juan Alejandro Córdova González</i>	58-71
Artículo: Factores Determinantes De Adopción De Tecnología e Innovación: Un Estudio De Las Pymes Ante la COVID-19 <i>Marisol García Alvarado, Cristina Cabrera Ramos y Karinna Idalia Holguín Magallanes</i>	72-88
Artículo: Indicadores óptimos para un laboratorio clínico <i>Carmen Alicia Murillo Nevárez y Myrna Isela García Bencomo</i>	89-98
Artículo: Conclusión de una auditoría de estados financieros <i>Argenis Iván Mejía-Chavarría y Ana Gabriela Arteaga Zarazúa</i>	99-126

Editorial

Estimada lectora, estimado lector:

Ante el complejo escenario mundial que se presenta hoy en día, donde la humanidad enfrenta desafíos cruciales que demandan la atención de toda la comunidad, es necesario proponer soluciones reales que optimicen el desarrollo de la sociedad. Las cuestiones económico-administrativas tienen un impacto directo en la vida de cada ciudadano, por lo que es necesario que se realice un impulso al crecimiento económico sostenible. En este sentido es crucial promover políticas que estimulen la inversión en sectores estratégicos y fomenten la creación de nuevas fuentes de empleo, enfocadas en las necesidades actuales y aprovechando los avances tecnológicos que se tienen al alcance.

Es conveniente, destacar la importancia de la resiliencia económica en un mundo cada vez más interconectado. La capacidad de adaptación a cambios económicos globales y la implementación de medidas preventivas son clave para garantizar la estabilidad mundial a largo plazo, pues los desafíos que enfrentamos hoy en día son complejos, pero no insuperables.

En esta edición número cinco de la revista Excelencia Administrativa Online, aun destacan artículos referentes a los estragos de la pandemia COVID-19 pues sin lugar a dudas, fue un fenómeno mundial que cambio el comportamiento de toda la sociedad. En primera instancia se presenta un ensayo respaldado en una revisión documental destacando el impacto que tuvo la pandemia del COVID-19 sobre la salud mental en estudiantes universitarios, dando a conocer medidas preventivas que se pueden tomar en caso de situaciones similares, destacando la importancia de que, dentro de las instituciones de nivel superior se cuente con especialistas que puedan orientar a los jóvenes en caso de presentar algún síntoma de tristeza, agotamiento u otros síntomas que reflejen depresión, para de esta manera, lograr prevenir consecuencias fatales.

Editorial

Al hablar de consecuencias derivadas de la pandemia, suele pensarse que todas ellas fueron negativas, sin embargo, la necesidad de adaptabilidad a la situación detonó escenarios positivos, tal es el caso del impulso que tuvo el comercio electrónico, pues debido a las restricciones sanitarias entre ellas, el distanciamiento social, hubo que buscar otra manera de satisfacer las necesidades de cada persona y es precisamente de eso que trata el segundo escrito presentado en este número, cuyo objetivo preciso fue, evaluar los efectos económicos por la pandemia de COVID-19 en empresas de comercio electrónico, este artículo tuvo un diseño correlacional apoyándose en un método deductivo, en el destaca el alto porcentaje de ganancias que tuvieron las empresas que decidieron comercializar sus productos o servicios de manera electrónica.

Para continuar con los efectos positivos de la pandemia, el tercer artículo maneja la temática de la adopción del home office como modelo de trabajo, dicho escrito se apoya en revisión documental, es aplicado y descriptivo, el objetivo principal de este trabajo fue determinar los beneficios de la implementación del home office, mostrando sus orígenes, definiciones, denominaciones comunes para esta actividad, así como los pasos a seguir en caso de que alguna organización quiera adoptar esta manera de trabajo. Sin lugar a dudas es una práctica que durante la epidemia beneficio a varias organizaciones evidenciando que el trabajo a distancia puede tener diferentes beneficios si se maneja de manera adecuada.

Es obvio que para poder desarrollar el trabajo en casa, se requiere de diferentes herramientas que permitan que los trabajadores desarrollen de manera óptima su trabajo, sobresaliendo precisamente las herramientas tecnológicas, sin embargo, aun con la evidente necesidad de las empresas en apoyar su trabajo con dichas herramientas, algunos directivos aún se niegan a invertir en innovación tecnológica, dando cabida a la temática que trata otro de los artículos presentados en nuestra revista, en donde el objetivo fue analizar los determinantes que

Editorial

provocan que los micro y pequeños empresarios decidan no invertir en tecnologías e innovaciones para su negocio. Esta investigación fue aplicada con enfoque cualitativo y descriptivo, encontrando distintos factores para la negación de los empresarios en cuanto a la inversión de innovaciones tecnológicas.

Un giro significativo que ha surgido, especialmente a raíz de la pandemia, se evidencia en el ámbito de los laboratorios de análisis clínicos. Como cualquier entidad organizativa, estos laboratorios requieren de procedimientos administrativos y establecimiento de controles para asegurar un funcionamiento eficiente que garantice tanto la rentabilidad como la calidad de los productos o servicios ofrecidos. En este contexto, el quinto artículo presentado tiene como objetivo analizar los indicadores óptimos para el buen funcionamiento de un laboratorio de análisis clínicos. La investigación se enfoca en identificar aquellos indicadores que se alinean con las necesidades sociales contemporáneas, asegurando así la prestación de un servicio de calidad que responda a las demandas de la sociedad. Este análisis busca proporcionar una guía práctica para la implementación de controles y procedimientos que optimicen la operatividad de los laboratorios de análisis clínicos, garantizando no solo su rentabilidad sino también la entrega de servicios de alta calidad para el beneficio de la sociedad en general.

Una actividad constante que se debe realizar dentro de las organizaciones es la revisión de los procesos, controles y actividades generales que se realizan en el interior, a este tipo de actividad regularmente se le conoce como auditoría. Las auditorías, pueden englobar distintas áreas de la organización, pero las más importantes son precisamente las áreas financieras de la empresa, todas las etapas que presenta esta actividad son imprescindibles y requieren una atención

Editorial

puntual, sin embargo, el cierre de esta actividad se considera lo más importante. Esto es lo que refiere el último artículo desplegado en el presente número, abordando dentro de él, en que se debe respaldar una auditoria de estados financieros, que debe contener un dictamen y los tipos de opiniones que se pueden emitir en cuanto a este tema.

Tenemos la certeza de que todas las temáticas abordadas en nuestra revista serán de total interés para los lectores. Estas reflejan asuntos de actualidad que contribuyen al enriquecimiento del conocimiento, ampliando significativamente el panorama que se tiene respecto a ellos. Por esta razón, los invitamos cordialmente a sumergirse en la lectura de cada uno de los escritos de este número, asegurándoles que encontrarán contenido que, sin duda alguna, les resultará disfrutable y enriquecedor

Dra. Cristina Cabrera Ramos
Directora de la Facultad de Contaduría y
Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua

Reflexiones y Problemáticas de la Pandemia COVID-19 y su Impacto en el Estado Psicológico en Estudiantes Universitarios

Reflections and Problems of the COVID-19 Pandemic and its Impact on the Psychological State in University Students

Fecha de recepción: septiembre 2023

Fecha de aceptación: noviembre 2023

Oscar Alejandro Viramontes-Olivas¹, María del Rosario de Fátima Alvidrez-Díaz², José René Arroyo-Ávila³

1. Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Autónoma de Chihuahua (México); correo: oviramon@uach.mx; celular: 614-252-11-41.
2. Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Autónoma de Chihuahua. Circuito Universitario #1, Nuevo Campus Universitario, Chihuahua, Chih, México. CP 31125, (52) 614 427 44 88
3. Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Autónoma de Chihuahua. Circuito Universitario #1, Nuevo Campus Universitario, Chihuahua, Chih, México. CP 31125, (52) 614 184 45 87

Correspondencia: Oscar Alejandro Viramontes-Olivas

Dirección: Circuito Universitario campus II

Teléfono: 614-252-11-41

Correo: oviramon@uach.mx

Reflexiones y Problemáticas de la Pandemia Covid-19 y su Impacto en el Estado Psicológico en Estudiantes Universitarios

Viramontes-Olivas ¹, Alvírez-Díaz ², Arroyo-Ávila ³

Resumen

Los universitarios son considerados como población vulnerable en cuanto a su salud mental, debido a las amenazas propias de su edad y por efecto de la pandemia del COVID-19 que afectó la vida de millones de personas en el mundo. Las medidas establecidas por gobiernos para enfrentar la situación, fue, trabajar intensamente en mejoramiento de la salud mental. Desde el marco de Responsabilidad Social Universitaria, son lugares apropiados para abordar las necesidades sanitarias y, el bienestar de estudiantes, contemplando sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. El objetivo de esta investigación fue analizar efecto de la pandemia del COVID-19 y su impacto sobre su salud mental en estudiantes universitarios y conocer, sus medidas preventivas. Este trabajo corresponde a estudios donde se mencionan condiciones sobre salud mental universitarios; se reflexiona, sobre la importancia y prioridad del cuidado y atención que se debe dar a la salud mental de jóvenes. La pandemia, repercutió negativamente sobre salud mental en universitarios que, en la actualidad, buscan posicionarse dentro del campo laboral y superar esta mala experiencia provocada por la pandemia.

Palabras clave: Afectaciones, Estado-Animo, Estudiantes, Pandemia, Salud Mental.

Abstract

University students considered a vulnerable population in terms of their mental health, due to the threats inherent to their age and the effect of the COVID-19 pandemic that affected the lives of millions of people in the world. The measures established by governments to deal with the situation were to work intensively to improve mental health. From the Social Responsibility framework, universities are appropriate places to address the health needs and well-being of students, contemplating their strengths, weaknesses, opportunities, and threats. To analyze the effect of the COVID-19 pandemic and its impact on their mental health in university students and to know their preventive measures. This work corresponds to studies where university mental health conditions are mentioned; It reflects on the importance and priority of care and attention that should be given to the mental health of young people. The pandemic had a negative impact on mental health in university students who are currently seeking to position themselves within the labor field and overcome this bad experience caused by the pandemic.

Keywords: Affectations, Mood, Students, Pandemic, Mental Health.

Reflexiones y Problemáticas de la Pandemia Covid-19 y su Impacto en el
Estado Psicológico en Estudiantes Universitarios
Viramontes-Olivas ¹, Alvídrez-Díaz ², Arroyo-Ávila ³

I. INTRODUCCIÓN

La pasada contingencia producida por el COVID-19, influyó y afectó de manera general a la humanidad, provocando toda una reacción inusitada de gobiernos, por controlar eso que, después fue considerada como “pandemia”; la cual, trastocó las fibras más sensibles de la actividad en este planeta, tanto en lo que, se refiere a la parte económica, política, social y sobre todo, en el aspecto de salud pública. Cabe recordar que los primeros casos registrados de COVID-19 , sucedieron a finales de 2019, sin embargo, no fue hasta marzo de 2020, cuando oficialmente se reconoce el problema y donde se exige a los diferentes sectores que, se empiecen a retirar a sus hogares, cerrándose o limitándose las actividades en los centros de trabajo y, además, clausurarse los centros educativos, prohibiéndose el ingreso del estudiantado a las aulas físicas, pasando a una transición de una educación presencial a una virtual, lo que influyó de manera importante en la afectación de la salud mental de las familias.

Así mismo, el gremio estudiantil de todos los niveles y específicamente de nivel superior, se les consideró como población vulnerable a distintos trastornos mentales, con más notoriedad, durante la pandemia; de esta manera, la salud mental se vio afectada, debido al confinamiento y dificultades en el desarrollo de las actividades académicas y exigencias de las nuevas modalidades pedagógicas. Este ensayo, tiene como objetivo hacer un acercamiento a las emociones, sentimientos, experiencias vividas y experimentadas por los jóvenes de universidades públicas en tiempos de la contingencia, ocasionada por el virus del SARS-COV-2, el cual, provocó impactos importantes en la vida política, social, económica, sanitaria, académica, laboral, entre otras, siendo esta enfermedad, una alerta mundial emitida por la OMS (Organización Mundial de la Salud) en marzo de 2020.

Los sentimientos y emociones expresados por un sin número de personas, están directamente reportadas por medio de encuestas e investigaciones al respecto, así como, por acercamientos indirectos sobre salud mental, a través de, definiciones de síndromes desarrollados en circunstancias extremas, puntuales o perturbaciones importantes duraderas; esto, nos permite conocer y valorar qué

Reflexiones y Problemáticas de la Pandemia Covid-19 y su Impacto en el Estado Psicológico en Estudiantes Universitarios

Viramontes-Olivas ¹, Alvídrez-Díaz ², Arroyo-Ávila ³

sienten los jóvenes, y qué, parte de sus estados de ánimo, incluso, actitudes, y más en estos días, donde la educación se empezó a desarrollar por medios poco convencionales, a veces, con dificultades materiales y tecnológicas, otras, con resistencias ideológicas y psicológicas, siempre con preocupación y agotamiento que incluso, en muchos casos, llegó a tocar fondo.

El confinamiento prolongado por la pandemia, nos transformó en todos los sentidos, sin embargo, la población universitaria fue particularmente afectada por los estragos ocasionados por el COVID-19, destacando cambios abruptos en la enseñanza, pasando de modalidad presencial a la virtual. En México, una cantidad importante de jóvenes no contaron con posibilidad de cursar clases en línea, lo cual, complicó aún más la situación de aprendizaje, así mismo, esto influyó directamente sobre ellos sobre la salud mental, evidenciándose sintomatologías de ansiedad, relacionadas con dificultades del desarrollo académico y familiar, existiendo una total incertidumbre sobre el curso que tomarían en sus carreras universitarias. Por ello, las exigencias a las nuevas modalidades de enseñanza-aprendizaje y el deterioro en el desempeño por esta situación estresante, fueron causales para que los universitarios, representaran una población vulnerable a trastornos mentales en este evento mundial sin precedentes.

Por último, las funciones docentes durante la pandemia, se tuvieron que empezar a diseñar de manera intensa, para centrarse en diversas actividades que promovieran el bienestar de los estudiantes, es decir, basándose en un contexto virtual, creando actividades dirigidas a la autosuficiencia, incluyendo para ellos mismos y sus familias, un trabajo de Responsabilidad Social Universitario (RSU), presentándose como una nueva forma para que los catedráticos actuaran y se comportaran de manera flexible y directa frente al entorno académico durante la crisis sanitaria. Asimismo, las responsabilidades docentes se reorientaron hacia la protección social, como aspecto dominante e imperativo moral del trabajo académico. Sin embargo, un cúmulo de profesores que nunca habían tenido interacción con la tecnología, se vieron obligados a jubilarse o se sometieron a presiones estresantes para adaptarse a la nueva alternativa virtual.

Reflexiones y Problemáticas de la Pandemia Covid-19 y su Impacto en el Estado Psicológico en Estudiantes Universitarios

Viramontes-Olivas ¹, Alvidrez-Díaz ², Arroyo-Ávila ³

Desarrollo del tema

La salud mental o estado mental, es una circunstancia de bienestar por medio del cual, las personas conducen su vida de forma productiva, facilitando el desarrollo personal, comunitario, por ello, esto posibilita incrementar capacidades y competencias emocionales, lo que, permite sostener relaciones interpersonales y saludables, para así, lograr con mayor facilidad, metas en la vida. En el tiempo de la pandemia del Covid 19, aumentaron casos de depresión, ansiedad y otros trastornos mentales; este incremento, influyó en las necesidades de atención a alumnos y docentes, agudizándose, además, por un sistema con importantes retrasos terapéuticos y psicológicos que se incrementaron, por la falta de disponibilidad de servicios de Salud mental (*Sam*). El “encarcelamiento” prolongado, provocó violencia familiar y pobreza en importantes sectores de la población; así, la dimensión positiva en *Sam*, ha sido subrayada y definida de manera oportuna por la Organización Mundial de la Salud (2020): “Como un estado de completo bienestar físico, mental y social, no solamente por ausencia de afecciones o enfermedades; esta incluye, la autonomía, capacidades y habilidades para la vida; el desarrollo intelectual y emocional”, por lo que, la OMS, complementa con lo siguiente:

Un estado de bienestar en el cual, el individuo se da cuenta de sus propias aptitudes y que puede afrontar las presiones normales de la vida; puede trabajar productiva y fructíferamente y, es capaz de hacer una contribución a su comunidad (OMS 2001ap.1).

Rogers et al. (2020) mencionan que ante la pandemia por COVID-19 y el conjunto de estados de riesgo psicológico de corto plazo, se presentaron situaciones potencialmente mortales de estrés emocional agudo, característico de respuestas adaptativas y de provisiones naturales; incluyendo, condiciones traumáticas asociadas con la muerte; emergencias sanitarias y, la imposibilidad de establecer rituales funerarios que juegan papeles fundamentales en la aceptación y gestión de las pérdidas humanas. Sin embargo, Sh-Ho et al. (2020), señalan que los entornos de estrés natural y adaptativo, pueden provocar estados mentales de naturaleza conductual, emocional y cognitiva que, superan la capacidad para

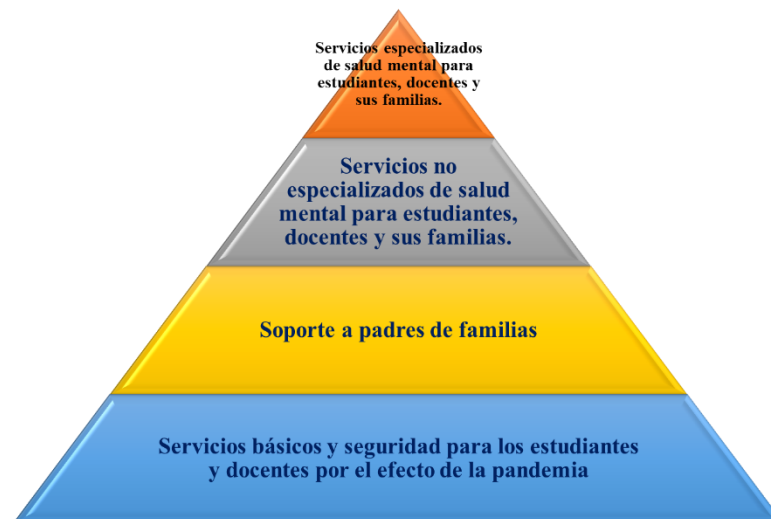
Reflexiones y Problemáticas de la Pandemia Covid-19 y su Impacto en el Estado Psicológico en Estudiantes Universitarios

Viramontes-Olivas ¹, Alvidrez-Díaz ², Arroyo-Ávila ³

afrontar las emergencias; esto, provoca pérdida de apetito, fatiga, insomnio, irritabilidad, falta de atención y ansiedad, condiciones que, combinadas con el consumo de sustancias psicoactivas y la inmersión en situaciones violentas, pueden provocar graves problemas de salud mental a corto, medio y largo plazo, sin embargo, se pueden agregar alternativas para la atención de casos como se muestra de manera ilustrativa en la Figura 1.

La prolongada pandemia de SARS-CoV-2, afectó de forma importante la *Sam* y el bienestar de la población estudiantil, aumentando el riesgo de desarrollar problemas sicosociales, como: ansiedad y estrés por enfermedades, infecciones, pérdida de seres queridos y medidas de contención, además de, violencia y crisis económicas agudas que aumentaron la pobreza (Linne, 2021). Sin embargo, Barrantes y Solá (2019) comentan que, el desarrollo de la personalidad de toda persona es, un constructo de elementos que constituyen la funcionabilidad de cada persona, dentro de los cuales, se incluyen: sexo, género, sexualidad, temperamento, carácter, educación formal e informal; gustos e intereses, afectividad y adaptabilidad al entorno.

Figura 1 Desarrollo en la atención de problemas de salud mental durante la contingencia del Covid 19.



Reflexiones y Problemáticas de la Pandemia Covid-19 y su Impacto en el Estado Psicológico en Estudiantes Universitarios

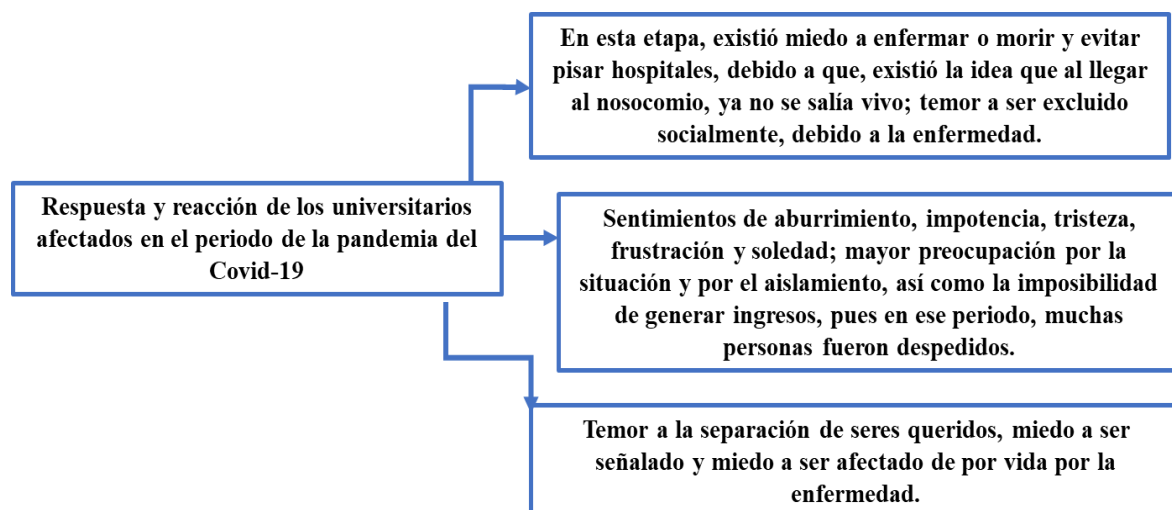
Viramontes-Olivas ¹, Alvírez-Díaz ², Arroyo-Ávila ³

La personalidad, involucra mecanismos psicológicos operados por diversas identidades y desarrolladas en distintas etapas del ciclo vital, como lo cita Cuenca-Robles et al. (2020), estos mecanismos psicológicos, se operan por medio del estado de ánimo, cuyo concepto, lo definen en el Manual de Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales como:

Emoción generalizada y persistente que influye en la percepción del mundo, son ejemplos frecuentes del estado de ánimo, la depresión, la alegría, la cólera y la ansiedad a diferencia del “afecto”, que se refiere a cambios más fluctuantes en el “tiempo emocional”, el estado de ánimo referido a un clima emocional más persistente y sostenido.(s.p.)

Recientemente, Morales-Chainé et al. (2020) informaron signos de evitación, tristeza, desapego, ira y ansiedad, como efectos del estrés agudo; también informaron, alta proporción de ansiedad generalizada, como resultado del miedo a perder la salud. Es importante destacar que, durante el período de aislamiento de los universitarios, se informaron aumentos explosivos en el consumo de alcohol y episodios de abuso físico y emocional, todo lo cual, estuvo asociado con las condiciones de riesgo para la *Sam* descritas anteriormente y como se presentan en la Figura 2:

Figura 2 Manifestaciones psicológicas debido a la presencia de la pandemia del COVID-19 en universitarios.



Reflexiones y Problemáticas de la Pandemia Covid-19 y su Impacto en el Estado Psicológico en Estudiantes Universitarios

Viramontes-Olivas ¹, Alvírez-Díaz ², Arroyo-Ávila ³

World Health Organization (2020) mencionan que los riesgos para la *Sam* en estudiantes universitarios, surgen no sólo, de la enfermedad causada por el propio COVID-19, sino también, de los determinantes sociales que el equipo multidisciplinario de salud debe abordar para enfrentar la contingencia. El distanciamiento de las víctimas o el efecto del propio traumatismo vicario provocado por una emergencia sanitaria, es una fase de alerta ante los eventos traumáticos, como los que representó la pandemia de COVID-19. En México, si alguna persona fue diagnosticada con este virus o perdió a un ser querido a causa de la enfermedad o si, le diagnosticaron depresión antes de tener la enfermedad y le describieron síntomas importantes, encontrándose fuertes asociaciones con estrés agudo, ansiedad generalizada, tristeza y la ira en estos trastornos.

La vida cotidiana en la actualidad, se ha visto considerablemente alterada como consecuencia de la pandemia por el virus SARS-COV2, según lo describe Jiménez, (2020), donde en los últimos meses, desde el inicio de la “Jornada Nacional de Sana Distancia” en nuestro país el día 23 de marzo del 2020, la *Sam* de la población fue trastocado y, para el personal de salud que presta sus servicios en esas circunstancias difíciles, así como, para estudiantes que han tenido que adaptarse a las clases a distancia y los trabajadores, cuyos medios de remuneración se vieron amenazados, para el ingente número de personas atrapadas en la pobreza o en entornos frágiles que, experimentaron afecciones en la *Sam*, donde se incrementó el aislamiento social y la disminución de las redes de apoyo. Sin embargo, los efectos derivados por el confinamiento, pueden impactar directamente a la *Sam* y generar afectación en el estado de ánimo; el estrés económico, el aislamiento social, complicaciones en los tratamientos médicos y pérdidas en general de ganas de vivir; aspectos más frecuentes que condujeron al desequilibrio emocional en tiempos de confinamiento social, incluso se agregaría el aumento de suicidios (Díaz et al., 2020).

Brooks et al. (2020) menciona que la edad promedio de ingreso a los estudios universitarios es entre 17 y 18 años (durante la adolescencia tardía de la persona); por lo que, en el curso de la carrera profesional, los estudiantes transitan de una etapa de vida a otra, ya que, aún no se culmina la madurez mental y las demandas

Reflexiones y Problemáticas de la Pandemia Covid-19 y su Impacto en el Estado Psicológico en Estudiantes Universitarios

Viramontes-Olivas ¹, Alvírez-Díaz ², Arroyo-Ávila ³

del entorno, pueden llegar a convertirse estresores o detonantes de síntomas psicológicos y, en un afán por controlar la diseminación de la pandemia, un número importante de países, implementaron el distanciamiento social, el cual, llevó al enclaustramiento de millones de personas; el cierre de empresas públicas y privadas, así como escuelas, colegios y universidades. En este último grupo, Sahu (2019) estimó que, en el mundo, al menos mil millones de jóvenes universitarios, se vieron afectados directamente en su proceso de enseñanza-aprendizaje, pero, además, sus familiares también fueron impactados; así mismo, docentes y personal administrativo, también sintieron los efectos negativos en la economía, siendo más fuerte el impacto en pobres y necesitados.

En nuestro país, los estudiantes de nivel básico, medio superior y superior, dejaron de recibir clases presenciales, siendo necesario migrar a procesos de enseñanza-aprendizaje hacia la virtualidad. Sin embargo, la pandemia ha desnudado enormes diferencias que subyacían en la poca disponibilidad de equipo adecuado y en la escasa cobertura de internet, lo que representó una brecha digital muy heterogénea y difícil de subsanar en corto y mediano plazo (Gaete, 2020). Así mismo, Bedoya et al. (2021) indica que la OPS (Organización Panamericana de la Salud), registró que, los tres países más afectados por el coronavirus fueron: Brasil, Estados Unidos y México, indicando que más de la mitad de los adultos, sufrieron niveles de estrés altos asociados con la pandemia y los primeros datos, mostraron que muchos lo sobrellevaron consumiendo drogas y alcohol, creando un círculo vicioso que hizo que las personas fueran más dependientes del uso de esas sustancias, aumentando los problemas de *Sam*.

Los pacientes que dieron positivo al COVID-19, no sólo sufrieron síntomas físicos, sino que, muchos también experimentaron síntomas psicológicos. Sin embargo, al migrar de una educación presencial a una virtual, implicó diversos procesos adaptativos para el estudiante: adaptarse a diversos medios electrónicos; al manejo diferenciado de los tiempos, para el desarrollo de sus clases; adaptar, su hogar como el aula de clases; adaptarse a la pérdida del contacto psico-afectivo de sus compañeros de grupo, entre otros. De acuerdo con lo mencionado por Cuamba-Osorio y Zazueta-Sánchez (2020) entiende por adaptación lo siguiente:

Reflexiones y Problemáticas de la Pandemia Covid-19 y su Impacto en el Estado Psicológico en Estudiantes Universitarios

Viramontes-Olivas ¹, Alvídrez-Díaz ², Arroyo-Ávila ³

La presencia de síntomas emocionales o comportamentales en respuesta a un factor de estrés identificable, es la característica esencial de los trastornos de adaptación; el factor de estrés, puede hacer un solo evento o puede haber múltiples factores de estrés. (s.p.)

Los mencionados procesos adaptativos por los cuales han atravesado las y los estudiantes, han generado fluctuaciones en el estado de ánimo en este grupo poblacional, exacerbando cuadros clínicos preexistentes en aquellas personas que han vivido las presiones del entorno derivando en condiciones, episodios y detonaciones de trastornos mentales de índole depresiva y ansiosa, por lo que Tavera-Fenollosa y Martínez (2021) establecieron, una serie características relacionadas con el aprendizaje durante y después de la pandemia del Covid 19, entre estas, se cuentan las habilidades adquiridas, como: las sanitarias; innovadores métodos para estudiar; administración más eficiente de los recursos monetarios; relaciones sociales a distancia y, mejorar el comportamiento interpersonal, pues en la totalidad de estas características, fueron complicadas y difíciles de adaptarse.

Bedoya et al. (2021) mencionan que, los riesgos para la *Sam* derivados del uso de sustancias y trastornos neurológicos, requirieron atención para reducir la morbilidad asociada con los trastornos emocionales, cognitivos y conductuales. Así, fue importante desarrollar estrategias basadas en evidencias para abordar estos riesgos e intervenir temprana y eficazmente en las universidades, siendo, además, los principales determinantes sociales dentro de la contingencia del COVID-19 que enfrentaron las enfermedades neurológicas, promoviendo el bienestar psicológico e identificar condiciones efectivas para la prevención de la depresión y ansiedad. Por otro lado, las que tienen que ver con el ámbito reflexivo, se incluyen: darle mayor valor a la vida y a la familia; valorar la salud mental; adaptación a la situación que se estaba viviendo; aprender a vivir en soledad, entre otras. Por otra parte, la forma de adaptarse en los aspectos psicoemocionales, se pudo observar en muchos universitarios, un manejo adaptativo de sus emociones; disfrutar de la vida, evitando pensar en el momento de la pandemia; estar en soledad y, la perseverancia de estar enclaustrado. Por último, en el caso de los valores, algunos pudieron mantener

Reflexiones y Problemáticas de la Pandemia Covid-19 y su Impacto en el Estado Psicológico en Estudiantes Universitarios

Viramontes-Olivas ¹, Alvírez-Díaz ², Arroyo-Ávila ³

la empatía, solidaridad con sus semejantes; la tolerancia del encierro y el respeto a las creencias de cada persona (Melean y Contreras-Bustamante, 2020).

Para dimensionar el tema de salud mental en México en tiempos del coronavirus, Trunce et al. (2020) señalaron que tan solo entre el 25 de mayo y 11 de junio de 2020, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), recibiría 1,379 peticiones de atención e información telefónica a través de su “Plan de Acción en Salud Mental”, que se aplicaron en eventos críticos como desastres, emergencias humanitarias y crisis epidemiológicas; al menos, 80% de las personas, tuvieron aumento de angustia, miedo, pánico o terror, según mencionaba la Secretaría de Salud. Es imperante que el sector educativo, implementara programas preventivos psicológicos al personal administrativo y docente, así como en su alumnado, coadyuvando, en la detección oportuna, contención emocional y derivación a servicios especializados de *Sam*.

La capacitación constante en materia de *Sam*, puede ser el punto de entrada y el comienzo para el desarrollo de este tipo de programas, más con los efectos directos a la salud, vistos a lo largo del desarrollo de la pandemia, no se puede dar marcha atrás para la implementación de estas acciones (Morales-Chainé et al., 2021). Por otro lado, cuando nos enfocamos dentro de las funciones educativas de Responsabilidad Social Universitaria (RSU), los profesores desempeñaron papeles importantes en el desarrollo de sus actividades docentes y de investigación, de consultoría y administración, en este sentido y, en relación a la pandemia, se adaptaron a distintas circunstancias para la transferencia de conocimientos, buscando nuevos y renovados métodos de enseñanza para jóvenes dentro de la virtualidad (Buenestad, 2019); en otras palabras, la educación no sólo debió ser en el aula con los estudiantes, sino también ir más allá de esta e involucrarlos en otras tareas que se requirieron implementar en ese entorno.

Milenio (2020) comentan que, las enfermedades de salud mental en universitarios, relacionadas con el miedo a la enfermedad o el sufrimiento en contra del COVID-19 ; la pérdida de familiares y amigos cercanos que antes de la pandemia, mantenían buena relación y durante más de 20 meses de contingencia, ocasionaron el distanciamiento de amigos y familiares; el incremento de cuadros de

Reflexiones y Problemáticas de la Pandemia Covid-19 y su Impacto en el Estado Psicológico en Estudiantes Universitarios

Viramontes-Olivas ¹, Alvírez-Díaz ², Arroyo-Ávila ³

estrés, depresión grave, trastornos debido al uso de sustancias psicotrópicas y altos niveles de suicidio. Por otra parte, Mares-Rico et al. (2021) mencionan que, los riesgos para la salud mental derivados del uso de sustancias y trastornos neurológicos durante la pandemia en universitarios, requirió atención para reducir la morbilidad asociada con los trastornos emocionales, cognitivos y conductuales; sin embargo, fue importante desarrollar estrategias basadas en evidencias para abordar esos riesgos e intervenir temprana y eficazmente, desarrollando un cuerpo de investigación para estudiar los efectos directos de COVID-19 en universitarios, aquellos que, tienen que ver con trastornos neurológicos que identifiquen condiciones efectivas para la prevención, examinando determinantes sociales que expliquen la existencia de la enfermedad. De igual forma, existe la necesidad de evaluar el impacto en todos los niveles y regímenes de riesgo, implementados en México y el mundo (Mejía et al., 2021).

En relación con la RSU, Gaete (2020) menciona que, la función educativa siempre trató de vincular los contextos de la pandemia con la enseñanza-aprendizaje en la virtualidad, tanto, desde el punto de vista ambiental, social, de salud, autocuidado y de todas las actividades que se desarrollaron en las universidades, dentro y fuera de estas, desempeñando un sin número de acciones y funciones, incluidos a los investigadores que, también se vieron afectados en el desarrollo de sus trabajos, lo que sin duda, se notó en un esfuerzo notable para que sus actividades no se vieran afectadas, sin embargo, aquellos que trabajaron con material biológico o áreas de campo abierto, en muchas de los casos, perdieron recursos y la continuidad de sus investigaciones.

Algunas investigaciones de Cortés (2020), mencionan que durante la pandemia, los docentes tuvieron una actitud bastante positiva hacia los estudiantes, basados en la aplicación del espíritu que marca la RSU y reconociendo en su mayoría, la importancia y relevancia de su actividad durante la pandemia en apoyo a sus necesidades de aprendizaje. Lo anterior, se expresa en un modelo, donde se exponen las relaciones existentes entre los involucrados en momentos de contingencia (Figura 3). Pese a las adversidades, fue importante que los educadores mostraran una actitud positiva hacia el desarrollo de los jóvenes

Reflexiones y Problemáticas de la Pandemia Covid-19 y su Impacto en el Estado Psicológico en Estudiantes Universitarios

Viramontes-Olivas ¹, Alvidrez-Díaz ², Arroyo-Ávila ³

amenazados por una diversidad de trastornos mentales debido a la contingencia, sobre todo, al estar confinados en sus hogares, lo cual, se afirma que la práctica de la RSU, fue capaz de equilibrar el compromiso responsable del docente con sus estudiantes y familias, permitiendo gestionar y resolver problemáticas sociales y de salud mental, provocados por el Covid 19 debido a la importancia de la educación en su modalidad virtual.

Figura 3. Modelo de vinculación de los sectores involucrados en la atención de problemas de salud mental durante la contingencia del Covid 19



Nota: El Modelo de vinculación de los sectores involucrados en la atención de problemas de salud mental durante la contingencia del Covid 19, tiene como centro, la aplicación de la Responsabilidad Social Universitaria, como método para coadyuvar en la convivencia y desarrollo de estrategia de enseñanza-aprendizaje.

En relación con la Figura 3, los sectores afectados por la pandemia del COVID-19 y sobre todo de lo que, se está abordando en este ensayo que es lo educativo, el espíritu de la Responsabilidad Social, fue determinante para promover medios apropiados que, tanto docentes como estudiantes, mantuvieran una comprensión razonable del preproblema y la toma de medidas para que, los académicos dejaran prácticas hostiles en contra de los jóvenes; en este sentido, creo que la mayoría de los profesores, fueron moralmente comprensibles de la

Reflexiones y Problemáticas de la Pandemia Covid-19 y su Impacto en el Estado Psicológico en Estudiantes Universitarios

Viramontes-Olivas ¹, Alvírez-Díaz ², Arroyo-Ávila ³

situación y de lo que se estaba viviendo en la familias de cada alumno, por ello, fue necesario llegar a tranformar radicalmente, métodos, estilos y comportamientos en mejoramiento de la situación. Considero también, según comenta Díaz et al. (2020) que los trastornos neurológicos graves que requirieron atención en todos los niveles, tanto comunitario, primario, secundario e incluso terciario especializado por parte del sector salud, tuvieron un incremento importante de casos. Por ello, es importante cerrar con esta reflexión, que hoy en día, debemos estar preparados a posibles nuevos brotes de la enfermedad; las mutaciones experimentadas por el virus del COVID-19 a lo largo de todo este tiempo y de nuvas enfermedades que podrían venir a trastocar la estabilidad de convivencia social de nuestros estudiantes y en general de toda la humanidad (Trunce et al., 2020). Por ello, lo menos que debemos hacer, es bajar la guardia y siempre estar alertas.

Conclusiones

En México durante la pandemia del Covid 19, se ha señalado repetidamente una serie de síntomas relevantes que se tuvieron que tener en cuenta como prioritarios, para revisarlos y darles seguimiento, ya que, estuvieron asociados con el estrés agudo, la ansiedad generalizada, la tristeza y la ira. Sin embargo, en la actualidad, existen numerosos reportes sobre los efectos de la pandemia sobre la salud mental de estudiantes, maestros y personal administrativo en las universidades, entre ellos, la frecuencia de evitación, tristeza, distanciamiento, enojo y ansiedad, como efectos del estrés agudo; además, se han reportado altos índices de ansiedad generalizada, como resultado del miedo a perder la salud e incluso la vida. En este contexto, durante la cuarentena, se reportaron incrementos explosivos en el consumo de alcohol, drogas y episodios de maltrato físico y psicológico, lo cual, se asocia con las condiciones de riesgo para la salud mental mencionadas durante el desarrollo de este ensayo, no olvidando a los profesores que, muchos de ellos, tuvieron que jubilarse al no estar preparados con el uso de la tecnología y la implementación de las clases en línea.

Por otra parte, también en México, como en todo el mundo, las preocupaciones sobre la salud mental en estudiantes y académicos durante la

Excelencia Administrativa Online 4 • Ene.-Jun. 2023 • Facultad de Contaduría y Administración U.A.CH. 23

Reflexiones y Problemáticas de la Pandemia Covid-19 y su Impacto en el Estado Psicológico en Estudiantes Universitarios

Viramontes-Olivas ¹, Alvírez-Díaz ², Arroyo-Ávila ³

pandemia, estuvieron fuertemente asociadas con la frecuencia del estrés agudo, el distanciamiento, la ira y la tristeza. En el caso del distanciamiento experimentado por los jóvenes durante el confinamiento, estuvieron asociados con niveles altos de síntomas psiquiátricos en comparación con aquellos que, reportaron un confinamiento parcial o ninguna situación de ese tipo. En situaciones tan aisladas, también aumento la violencia física y psicológica. Sin embargo, la preocupación por este fenómeno por parte de las autoridades de salud, en las universitarias y en general, de todos los sectores, hizo que en algunos de estos, se reactivara el espíritu de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) que, empezó a traer un alivio a la presión que se estaba ejerciendo dentro del binomio enseñanza-aprendizaje, ya que al principio, tanto maestros como alumnos, estábamos a la deriva, sin embargo, al empezar a aplicarse algunas variables sobresalientes de la RSU, sobre todo aquellos que tenemos conocimiento de la misma, se empezaron a experimentar en mucho de los casos, la mitigación de los efectos de la pandemia en las universidades, sobre todo, en los actores principales, estudiantes y académicos.

En síntesis, diariamente los estudiantes universitarios experimentan diferentes situaciones en sus emociones, agravándose con los cambios que ha generado la pandemia durante 2020 a 2021 y donde, se presentó aumentos considerables de trastornos mentales los jóvenes, dando origen a una desestabilización de la salud mental, con diferente intensidad, pero que, generaron cambios que afectan a distintos sectores de la población. De acuerdo con las estadísticas obtenidas durante 2020, los niveles de estrés y depresión, aumentaron considerablemente en todo el mundo. Por esta razón, es de vital importancia que las y los estudiantes de nivel superior en México, se encuentren emocionalmente estables, y que, dentro de sus instituciones educativas cuenten con el apoyo y asesoramiento por medio de programas especializados en la salud mental y la capacitación en metodologías como la Responsabilidad Social Universitaria, tan útil y necesaria para todos los sectores involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Reflexiones y Problemáticas de la Pandemia Covid-19 y su Impacto en el
Estado Psicológico en Estudiantes Universitarios

Viramontes-Olivas ¹, Alvidrez-Díaz ², Arroyo-Ávila ³

Referencias

Barrantes, B.K., B.I. Solá (2019). Efecto de intervenciones de psicología positiva y ejercicio físico en el bienestar y malestar psicológico de estudiantes universitarios. *Revista Costarricense de Psicología*. Vol. 38 No. (2):149-177 pp.

Bedoya, D. C., M. G. Vargas y C. H. González-Campo (2021). Gestión universitaria en tiempos de pandemia por COVID-19 : análisis del sector de la educación superior en Colombia. *Estudios Gerenciales*. Vol. (37), No. (159): 251-264 pp.

Brooks, S. K., R. K. Webster, L. E. Smith, L. Woodland, S. Wessely y N. Greenberg (2020). El impacto psicológico de la cuarentena y cómo reducirlo: revisión rápida de la evidencia. *Rapid Revie*. Vol. (395): 912-920 pp.

Buenestado, M. F. (2019). La formación docente del profesorado universitario. El caso de la Universidad de Córdoba (Diagnóstico y Diseño Normativo). Universidad de Córdoba, Córdoba. Tesis. Campus de Rabanes.

Chau, C. y P. Vilela (2017). Determinantes de la salud mental en estudiantes universitarios de Lima y Huánuco. *Revista de Psicología (PUCP)*. Vol. (35), No. (2): 1-36 pp.

Cortés, C. M. E. (2020). Coronavirus como amenaza a la salud pública. *Rev. Méd.* Vol. (148), No. (1): 124-126 pp.

Cuamba-Osorio, N. y N. A. Zazueta-Sánchez (2020). Salud mental, habilidades de afrontamiento y rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Psicumex*, Vol. (10) No. (2): 71–94 pp.

Cuenca-Robles, N. E., L. M. Robladillo-Bravo, M. E. Meneses-La Riva y J. A. Suño-Vega (2020). Salud mental en adolescentes universitarios latinoamericanos: *Revisión Sistemática*. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*. Vol. 39, No. (6): 689-698 pp.

Díaz, B. A. F., J. L. López Ramírez y E. A. López Banda (2020). Trayectorias personales de aprendizaje y currículo flexible: la perspectiva de los estudiantes universitarios de psicología. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*. Vol. (11), No. (30): 3-21 pp.

Reflexiones y Problemáticas de la Pandemia Covid-19 y su Impacto en el
Estado Psicológico en Estudiantes Universitarios

Viramontes-Olivas¹, Alvidrez-Díaz², Arroyo-Ávila³

Gaete, R. (2020). Dirección por valores y responsabilidad social en universidades estatales chilenas. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*. Vol. (14), No. (1): 1-14 pp.

Jiménez, S. C., (2020). Impacto de la pandemia por SARS-CoV2 sobre la educación. *Revista Electrónica Educare*. Vol. 24: 1-3 pp.

Linne, J. (2021). La educación del siglo XXI en tiempos de pandemia. *Ciencia, Docencia y Tecnología*. Vol. 32 No. (62): 1-21 pp.

Mares-Rico, T. A. E. Herrera Rivas, F. G. Tranqueño González, L. A. Arredondo Villanueva, B. Castillo Jantes, D. O. Figueroa Saavedra y N. Y. Cortés Álvarez (2021). Relación entre la actividad física y la salud mental en estudiantes universitarios en tiempos de pandemia de la COVID-19 . *Jóvenes en la Ciencia*. Vol. (10), No. (2): 123-143 pp.

Mejía, J. C., D. De la. Rosas-Salazar, H. D. Huertas-Moreno (2021). Implicaciones de la COVID-19 sobre el marketing de servicios educativos: un estudio desde las motivaciones y estados de ánimo de universitarios en Colombia. *Estudios Gerenciales*. Vol. 37, No. (158): 126-137 pp.

Melean, R. R, J. R. A. Contreras-Bustamante (2020). Universidad venezolana en tiempos de pandemia: ¿acción o reacción? ante la nueva normalidad. *Utopía y Praxis Latinoamericana*. No. (13): 194-209 pp.

Milenio (2020). Durante la pandemia, se dispara deserción escolar en la UNAM. *Milenio*. Consultado el 1 de marzo de 2023. Disponible en: <https://www.milenio.com/politica/comunidad/covid-pandemia-dispara-desercion-escolar-unam>.

Morales-Chainé S, A. López-Montoya, A. Bosch-Maldonado, A. Beristain-Aguirre, R. Robles-García, C. R. Garibay-Rubio (2021). Mental health symptoms, binge drinking, and the experience of abuse during the COVID-19 lockdown in Mexico. *Front. Public Health*. Vol (9), No. (6): 1-12 pp.

Morales-Chainé, S., A. López-Montoya, A. Bosch-Maldonado, A. Beristain-Aguirre, R. Robles-García y F. López-Rosales (2020). Condiciones de salud mental durante la pandemia por COVID-19 . *Rev. Int. Investig. Adicciones*. 6(2): 11-24 pp.

Reflexiones y Problemáticas de la Pandemia Covid-19 y su Impacto en el
Estado Psicológico en Estudiantes Universitarios

Viramontes-Olivas ¹, Alvidrez-Díaz ², Arroyo-Ávila ³

Rogers, J., E. Chesney, D. Oliver, T. Pollak, P. McGuire, P. Fusar-Poli, M. Zandi, G. Lewis y A. David (2020). Presentaciones psiquiátricas y neuropsiquiátricas asociadas con infecciones graves por coronavirus: una revisión sistemática y un metanálisis en comparación con la pandemia de COVID-19 . *Psiquiatría Lanceta*. 7(7): 611-27 pp.

Sahu, P. (2019). Cierre de universidades por enfermedad del coronavirus 2019 (COVID-19): impacto en la educación y salud mental de estudiantes y personal académico. *Cureus*. Vol. (4), No. (12): 22-54 pp.

Sh-Ho, C. S, Chee C. Yi. R. C. Ho (2020). Estrategias de salud mental para combatir el impacto psicológico de la enfermedad del coronavirus 2019 (COVID-19) más allá de la paranoia y el pánico. *Ann Acad Med Singap*. 49(3): 155-160 pp.

Tavera-Fenollosa, L. y C. C. A. Martínez (2021). Jóvenes universitarios y la COVID-19 : una mirada desde la categoría de acontecimiento. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*. Vol. (66): No. (242): 313-343 pp.

Trunce, M.S.T, G. Q. del P. Villaroel, J. A. Arntz-Vera, S. I. Muñoz-Muñoz y K.A. Werner- Contreras (2020). Niveles de depresión, ansiedad, estrés y su relación con el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Investigación en Educación Médica*. Vol. (9), No. (36): 8-16 pp.

World Health Organization (2020). Mental health and psychosocial considerations during the COVID-19 . *Geneva*: WHO.

Efectos Económicos por la Pandemia de Covid-19 en Empresas de Comercio Electrónico

Economic Effects of the Covid-19 Pandemic on E-commerce Businesses

Fecha de recepción: octubre 2023

Fecha de aceptación: noviembre 2023

Aileen Alejandra Castro Castillo¹, Irma Leticia Chávez Márquez², Cristina Cabrera Ramos³

1. Licenciada en Administración de Empresas, Empleada organización privada, Chihuahua, Chih. p311877@uach.mx, 6144083557
2. Profesora Tiempo Completo, Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Autónoma de Chihuahua, Campus 2, Chihuahua, Chih. ilchavez@uach.mx, 6144420000
3. Directora, Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Autónoma de Chihuahua, Campus 2, Chihuahua, Chih. ccabrera@uach.mx, 6144420000

Correspondencia: Irma Leticia Chávez Márquez

Dirección: FCA-UACH, Campus 2

Teléfono: 6142399646

Correo: ilchavez@uach.mx

Resumen

La pandemia de COVID-19 tuvo efectos adversos en la salud y el empleo, pero también impulsó el crecimiento del comercio electrónico. Las restricciones impuestas durante la crisis sanitaria llevaron a un aumento en el uso de plataformas en línea como una fuente crucial de generación de ingresos. El objetivo de esta investigación fue evaluar los efectos económicos por la pandemia de COVID-19 en empresas de comercio electrónico. La presente es una investigación aplicada, con un enfoque cuantitativo de carácter no experimental, tuvo un diseño correlacional y se apoyó en un método deductivo usando un modo de trabajo empírico. Mediante el análisis de las ganancias anuales de 14 minoristas en línea, se evidenció un crecimiento constante del 163.53%, con los ingresos aumentando de 98.84 billones de dólares en 2017 a 161.64 billones de dólares en 2022. Estos resultados revelan el efecto positivo que la pandemia tuvo en este sector y su potencial para el futuro. En relación a un portafolio de inversión, se determinó que, durante una pandemia, las pérdidas podrían llegar a 7.72% en un día y 38.24% en un mes, debido a las variaciones en los factores de riesgo. Además, se identificó una posible amenaza para el modelo de negocio del comercio electrónico en el ascenso de China como líder comercial. Esto podría afectar a las empresas de comercio electrónico, ya que China podría establecer precios y acuerdos comerciales en su propio beneficio, generando una desventaja general.

Palabras clave: Comercio electrónico, pandemia, inversión, riesgo.

Abstract

The COVID-19 pandemic had adverse effects on health and employment, but it also spurred the growth of e-commerce. The restrictions imposed during the health crisis led to an increase in the use of online platforms as a crucial source of income generation. The objective of this research was to assess the economic effects of the COVID-19 on e-commerce companies. This is an applied research with a quantitative approach, of a non-experimental nature, employing a cross-sectional correlational design and relying on a deductive method using an empirical working mode. By analyzing the annual earnings of 14 online retailers, a consistent growth of 163.53% was observed, with revenues increasing from 98.84 billion dollars in 2017 to 161.64 billion dollars in 2022. These results reveal the positive effect that the pandemic had on this sector and its potential for the future. Based on an investment portfolio, it was determined that during a pandemic, losses could reach 7.72% in a day and 38.24% in a month, due to variations in risk factors. Furthermore, a potential threat to the e-commerce business model was identified in the rise of China as a commercial leader. This could affect e-commerce companies, as China could establish prices and trade agreements in its own favor, creating a general disadvantage.

Key words: E-commerce, pandemic, investment, risk.

Objetivos de la investigación

General

Evaluar los efectos económicos por la pandemia de COVID-19 en empresas de comercio electrónico

Específicos

1. Determinar las ganancias anuales de las principales empresas que utilizan comercio electrónico.
2. Identificar el comportamiento histórico de riesgos económicos de tipo sistemático post COVID-19 que las empresas de comercio electrónico enfrentaron.

Justificación de la investigación

La pandemia de COVID-19 tuvo un impacto sin precedentes en la economía mundial, aunada a lo cual se observaron cambios en el comportamiento de los consumidores dadas las restricciones que se vivieron, lo cual incidió en gran proporción en el comercio electrónico.

La mayoría de las empresas se vieron obligadas a adaptarse y buscar una forma de innovar su modelo de negocio para seguir en el mercado, es por ello que la presente investigación puede darse para toda empresa o inversionista que busque ver cómo las empresas de comercio electrónico respondieron y se recuperaron de esta crisis permitiendo prepararse a futuro para próximas eventualidades parecidas.

Para este trabajo de investigación se tomaron empresas de comercio electrónico que ya cuentan con cotizaciones en Bolsa de Valores mayores a 5 años, lo cual ayuda a tener un panorama amplio de datos a analizar para lograr identificar el impacto económico que la pandemia trajo para las mismas.

Este análisis se centra principalmente para ver los efectos económicos, las decisiones más importantes que se tomaron para llevar por buen camino a las empresas, la forma en que las organizaciones lograron optimizar sus recursos para sacar beneficio de ello, así como estudiar los posibles riesgos que se presenten

Efectos Económicos por la Pandemia de Covid-19 en Empresas de Comercio Electrónico

Castro Castillo¹, Chávez Márquez², Cabrera Ramos³

después de la pandemia y las amenazas a futuro que podrían tener este tipo de compañías.

Los resultados obtenidos servirán como guía para otras empresas similares, así como a muchos microempresarios que deseen emprender con un modelo de negocio sólido que se encuentre apoyado en las principales tecnologías que impulsen el crecimiento.

I. INTRODUCCIÓN

Durante la pandemia de COVID-19 se vivió una crisis económica mundial en la cual la mayoría de los sectores se vieron afectados. De acuerdo a una infografía que publicó el Banco Mundial en febrero de 2021, se muestra un resumen de los resultados obtenidos de encuestas que hicieron a empresas en más de 60 países; se menciona que de octubre 2020 a enero 2021 una cuarta parte de las empresas tuvo una disminución en sus ventas de 50% y que en promedio las ventas se cayeron un 27%, así mismo se muestra que el 17% de las compañías invirtió en nuevos equipos, programas informáticos o soluciones digitales y cerca del 65% ajustó su plantilla de colaboradores reduciendo los horarios o los sueldos y debido a estos ajustes el 11% despidió personal (Grupo Banco Mundial, 2021).

A partir de esto, la sociedad ha sufrido crisis económicas y sigue intentando recuperarse, sin embargo, hubo sus excepciones con algunas empresas a las cuales este suceso les resultó benéfico por sus modelos de negocio y uso de las nuevas tecnologías.

Efectos económicos por la pandemia de COVID-19 en empresas de comercio electrónico

El confinamiento sirvió no únicamente para protegerse del coronavirus, sino como un impulsor del e-commerce, siendo uno de los relatos positivos de la pandemia (Medina, 2020). Desde 2019, en inicios de la pandemia se empezaron a ver modificaciones en el comportamiento de los consumidores que ha traído consigo una evolución paulatina en el comercio electrónico (Blaise, 2020).

Efectos Económicos por la Pandemia de Covid-19 en Empresas de Comercio Electrónico

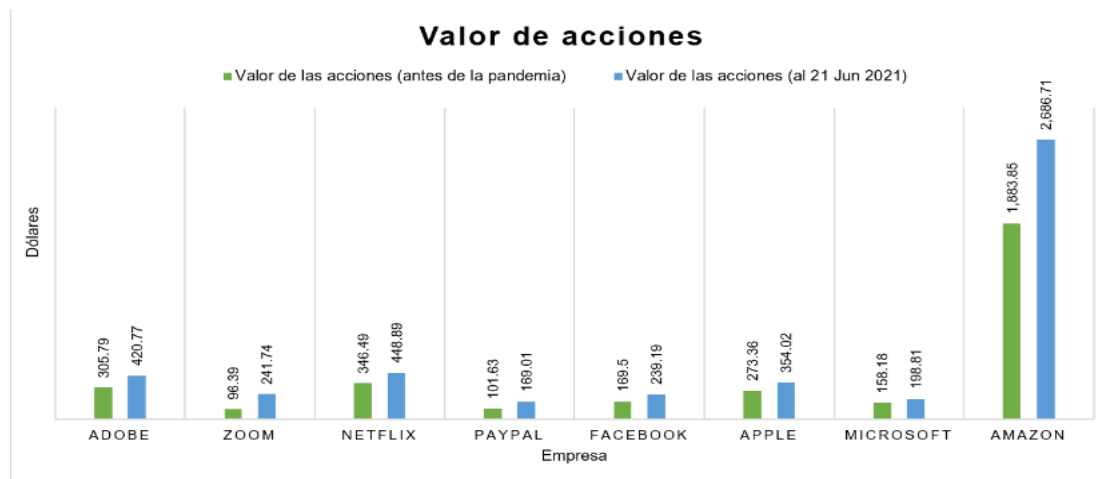
Castro Castillo¹, Chávez Márquez², Cabrera Ramos³

La adquisición de un artículo o servicio ha evolucionado de tener que visitar una tienda física a simplemente hacer un clic en la computadora o en un celular. A pesar de que la pandemia del nuevo coronavirus afectó al comercio debido a la disminución de la actividad económica, también estableció al e-commerce como la mejor y prácticamente única opción para obtener productos de forma segura en un contexto de encierro social en muchos países del mundo (Invertironline, 2020).

Otro efecto de la pandemia para las empresas fue una baja en sus demandas, es decir, una pérdida en sus acciones y producción como fue para el mercado automotriz, sin embargo, en algunos otros sectores relacionados a la tecnología fue todo lo contrario (Alderete y Flores, 2020).

En la figura 1 se muestra el valor de las acciones durante la pandemia en junio 2021 permitiendo ver que Amazon en este periodo de pandemia tuvo una demanda excesiva a comparación de los otros productos y servicios que ofrecen las empresas por su nueva forma de vivir.

Figura 1 Valor de acciones en pandemia. Junio 2021



Fuente. Elaboración propia con datos de (Casal, 2020).

Efectos Económicos por la Pandemia de Covid-19 en Empresas de Comercio Electrónico

Castro Castillo¹, Chávez Márquez², Cabrera Ramos³

De acuerdo con DeMatas (2023) dentro de los 14 principales minoristas en línea se encuentran:

a. Amazon

La compañía Amazon es originaria de Estados Unidos, su enfoque principal es el comercio electrónico y los servicios computacionales en la nube. Se destaca como la compañía líder en ventas por internet a nivel global, ofreciendo una amplia gama de productos y servicios (Centro Banamex , 2022).

b. Alibaba

Alibaba es considerado el minorista de China más grande, es un conjunto de compañías que funcionan con diversos modelos de negocio y obtienen ingresos de diferentes fuentes. Se dice que es una mezcla entre eBay, Amazon, PayPal y hasta un poco Google. La empresa genera ingresos al percibir un porcentaje de comisión por cada operación realizada, además de aplicar tarifas de suscripción a los comerciantes que tienen tiendas en la plataforma de mercado (Urbano, 2019).

c. Walmart

Es una empresa estadounidense de gran amplitud que se dedica a la venta minorista y opera como una cadena de hipermercados, grandes almacenes con descuentos y tiendas de comestibles (Tentulogo, 2022).

d. Apple

La empresa se enfoca en diversas áreas del mercado tecnológico, entre las cuales se encuentran la concepción, producción y comercialización de dispositivos como smartphones, ordenadores personales, tablets y dispositivos portátiles, además de ofrecer una amplia gama de accesorios y servicios relacionados con estos productos (Forbes. AAPL, s.f.).

e. Home Depot

Se refiere de la cadena de tiendas de mejoras para el hogar más grande a nivel global, la cual funciona como una ferretería enfocada en brindar soluciones para mejorar el hogar, además de operar como un negocio minorista que se encuentra en línea con un

Efectos Económicos por la Pandemia de Covid-19 en Empresas de Comercio Electrónico

Castro Castillo¹, Chávez Márquez², Cabrera Ramos³

negocio de comercio electrónico que ofrece una amplia variedad de productos, que van desde herramientas para proyectos de bricolaje hasta suministros para los contratistas profesionales y empresas especializadas en instalaciones, ofreciendo una selección de más de un millón de productos (The Home Depot, s.f.).

f. Target

Corresponde de la octava más grande empresa minorista en Estados Unidos, es reconocida por ofrecer una amplia gama de productos, que incluyen alimentos, artículos para el hogar, prendas de vestir y dispositivos electrónicos (Fortune, s.f.).

g. Best Buy

La compañía es una tienda minorista de electrónica para consumidores con presencia en Estados Unidos, México y Canadá. Ofrece una amplia selección de productos tanto en sus tiendas físicas como en línea, incluyendo teléfonos móviles, cámaras digitales, videojuegos y música, así de igual manera electrodomésticos, lavadoras y refrigeradores. Además, Best Buy también ofrece servicios de reparación de computadoras y otros dispositivos a través de su marca Geek Squad en sus tiendas. Durante la pandemia, este minorista fue uno de los pocos que experimentó un crecimiento, reportando un aumento del 144% en ventas en línea en los Estados Unidos y un aumento del 8.3% en las ventas totales en 2020. Esto se debió en parte a que los estadounidenses actualizaban sus oficinas en casa para adaptarse al nuevo régimen de trabajo remoto (Fortune, s.f.).

h. Wayfair

Wayfair es una empresa líder de comercio electrónico en los Estados Unidos que se especializa en la venta de muebles y artículos para el hogar; ofrece a los proveedores un mercado en línea para vender sus productos directamente a los clientes.

Para ampliar su presencia digital, Wayfair ha expandido sus operaciones a otros países como Alemania, Canadá, Irlanda y el Reino Unido (Werner, 2022).

i. Ebay

Es un sitio web de compras en línea que es reconocido por sus subastas y ventas entre consumidores. Además, es muy popular entre los comerciantes en línea como canal de ventas, ya que se encuentra disponible en varios países alrededor de todo el mundo (Carter, 2021).

Efectos Económicos por la Pandemia de Covid-19 en Empresas de Comercio Electrónico

Castro Castillo¹, Chávez Márquez², Cabrera Ramos³

j. Costco

Se trata de una cadena de tiendas de autoservicio con presencia global que opera bajo el formato de Club de Precios exclusivo para sus miembros con membresía activa. Esta tienda ofrece una amplia variedad de productos de marcas tanto nacionales como internacionales (Costco, s.f.).

k. Kroger

Esta empresa se enfoca en la producción y distribución de alimentos a través de supermercados, y además opera diversas tiendas como farmacias, tiendas multidepartamentales, tiendas de mercado y joyerías en toda la región estadounidense. Su catálogo de productos incluye secciones de alimentos naturales y orgánicos, así como farmacias y una amplia variedad de mercancía general. Adicionalmente, ofrece centros especializados para mascotas y productos perecederos de alta calidad, como mariscos frescos y productos orgánicos, así como ropa, moda y muebles para el hogar, electrónicos, productos para automóviles, juguetes, artículos para actividades al aire libre y para el hogar (Global Data , s.f.).

l. Ikea

Es una tienda minorista de muebles para el hogar que se especializa en ofrecer productos a precios reducidos, los cuales generalmente se venden en paquetes compactos de "paquete plano" para que el cliente pueda ensamblarlos en su hogar (Lewis, s.f.).

m. Rakuten

Se trata de una herramienta gratuita, tanto en forma de aplicación como en extensión de navegador, que permite encontrar cupones y recibir un reembolso en efectivo por las compras realizadas a través de su enlace de afiliado (Cox, 2022).

n. Etsy

Es un mercado virtual que brinda una plataforma a artesanos, artistas y coleccionistas independientes para vender sus productos, los cuales pueden incluir joyas, ropa, artículos decorativos para el hogar, arte, juguetes y muchos otros objetos, los cuales son hechos a mano o personalizados (Gebel, 2020).

Es importante tener en cuenta que lo buscado en esta investigación es determinar el impacto económico. Cada empresa genera un aumento en sus riquezas por medio de la operación o transacción de índole económica, es decir de todo lo que perciben, conocido

Efectos Económicos por la Pandemia de Covid-19 en Empresas de Comercio Electrónico

Castro Castillo¹, Chávez Márquez², Cabrera Ramos³

como ingresos, se le resta sus costos y eso deja las ganancias (Westreicher, Economipedia, 2020). El margen de ganancias se utiliza para determinar si los precios de venta que se establecieron son apropiados y brindan la capacidad de administrar los ingresos potenciales (Compartamos Banco, 2019).

Riesgo post COVID-19 para empresas de comercio electrónico

De acuerdo con Alexander (2008) en el ámbito financiero, el riesgo se refiere a las posibles pérdidas que puede enfrentar un portafolio de inversión. La medición cuantitativa del riesgo implica calcular la probabilidad de pérdida en el futuro. Por lo tanto, la administración de riesgos se centra en evaluar estas probabilidades en situaciones de incertidumbre, siendo la herramienta para poder minimizarlo.

En el mundo financiero, el riesgo está vinculado con la psicología humana, las matemáticas, la estadística y la experiencia acumulada a lo largo del tiempo. La administración de riesgos es una metodología racional y sistemática que busca comprender, medir y controlar los riesgos en un entorno caracterizado por la presencia de instrumentos financieros complejos, mercados financieros que se mueven rápidamente y avances tecnológicos en sistemas de información.

En este contexto, la probabilidad de sufrir pérdidas es mayor en los activos más arriesgados. Es importante relacionar el deseo de obtener un rendimiento con la posibilidad de asumir riesgos. El análisis del riesgo se enfoca en identificar los factores que hacen que los rendimientos sean variables, medir su grado de variabilidad y examinar la relación entre el rendimiento y la variabilidad.

La medición correcta para cuantificar el riesgo se relaciona con la probabilidad a futuro de sufrir pérdidas. El proceso de gestión de riesgos comienza por identificar los riesgos, luego cuantificarlos y controlarlos mediante la fijación de límites de tolerancia al riesgo, y finalmente, reducir la exposición al riesgo o proporcionar una cobertura para modificar o eliminar dichos riesgos.

En la teoría financiera, el riesgo y el rendimiento son dos conceptos fundamentales que es necesario comprender y calcular correctamente al tomar decisiones de inversión.

II. CRITERIOS METODOLÓGICOS

La naturaleza de la investigación fue cuantitativa, ya que midió la variable con valores numéricos. La investigación fue de tipo aplicada, ya que abordó un problema en su etapa inicial, para posteriormente generar alternativas de solución.

La investigación fue de carácter no experimental, dado que no se manipuló la variable de estudio y se trabajó sobre situaciones o hechos ya existentes. El diseño de la investigación fue transaccional correlacional. Transaccional porque se desarrolló en un periodo de tiempo específico y correlacional porque se estableció una relación entre las variables consideradas.

El método en su parte conceptual fue deductivo, porque se partió de lo general a lo particular. En su parte procedimental como parte de un trabajo no experimental se utilizó una muestra representativa de la población, utilizando como técnica el análisis de un histórico del comportamiento en el tiempo de la variable de investigación (base de datos). El modo del trabajo de investigación fue empírico con apoyo documental.

La investigación analiza empresas que cotizan en la Bolsa de Valores en el sector de comercio electrónico sin considerar el tamaño de la organización, sino el desempeño a lo largo de 5 años de la misma para lograr comprender el impacto económico que representó la pandemia de COVID-19.

Con el objetivo de obtener un análisis más preciso, se llevaron a cabo medidas adicionales como la elaboración de un portafolio de inversión con las 14 empresas más reconocidas de comercio electrónico en 2023 en relación a los precios diarios de cada acción del 10 de marzo de 2018 al 10 de marzo del 2023 recabados de Yahoo finanzas.

El trabajo se realizó en la Ciudad de Chihuahua, entre los meses de enero a abril del 2023. La población de interés fueron 14 empresas minoristas en línea de comercio electrónico que cotizan en la Bolsa de Valores y mostraron ganancias altas durante pandemia.

La unidad de análisis fueron todas las empresas de comercio electrónico que contengan las siguientes características:

Efectos Económicos por la Pandemia de Covid-19 en Empresas de Comercio Electrónico

Castro Castillo¹, Chávez Márquez², Cabrera Ramos³

- I. Se encuentren en el sector de comercio electrónico.
- II. Tengan mínimo 5 años de antigüedad (cotizando en Bolsa).
- III. Sean sobresalientes en su área.

Con base en las características de la unidad de análisis, el muestreo fue no probabilístico, donde se seleccionó al registro de datos del marco muestral dentro del periodo comprendido en los últimos 5 años de acuerdo con las características deseadas. La selección de la muestra fue mediante un muestreo probabilístico estratificado, donde se extrajeron datos por cada una de las 14 emisoras seleccionadas.

La variable del estudio que se evaluó fueron los efectos económicos por la pandemia de COVID-19 en el comercio electrónico. Los indicadores que caracterizaron a la variable fueron ganancias y análisis de riesgo.

La recolección de los datos se realizó mediante la extracción de la base de datos publicadas por Yahoo Finanzas en el periodo comprendido de 10 de marzo de 2018 a 10 de marzo de 2023. La codificación de la información se realizó mediante el software Excel de Office Windows 10

III. DISCUSIÓN Y RESULTADOS

Usando como base las empresas que mencionan que son de las principales minoristas en comercio electrónico, se compararon sus ganancias (revenue) anuales de 2017 a 2022 para determinar el efecto económico que representó la pandemia de COVID-19.

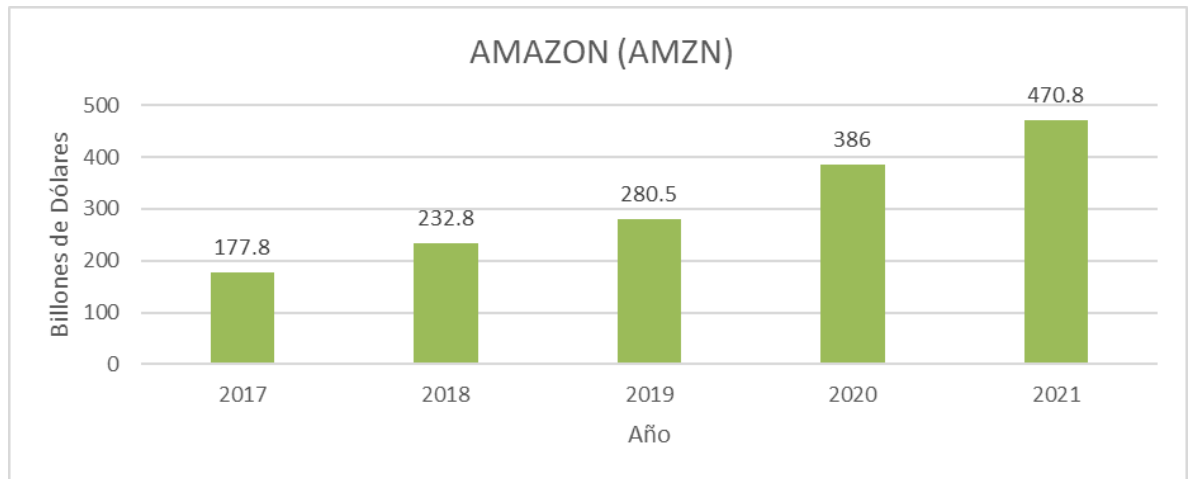
En la figura 2 se observó un crecimiento lineal de Amazon que fue de 177.8 billones de dólares en 2017 hasta 470.8 billones de dólares en 2021, siendo este un crecimiento del 264.79% en 5 años.

Efectos Económicos por la Pandemia de Covid-19 en Empresas de Comercio

Electrónico

Castro Castillo¹, Chávez Márquez², Cabrera Ramos³

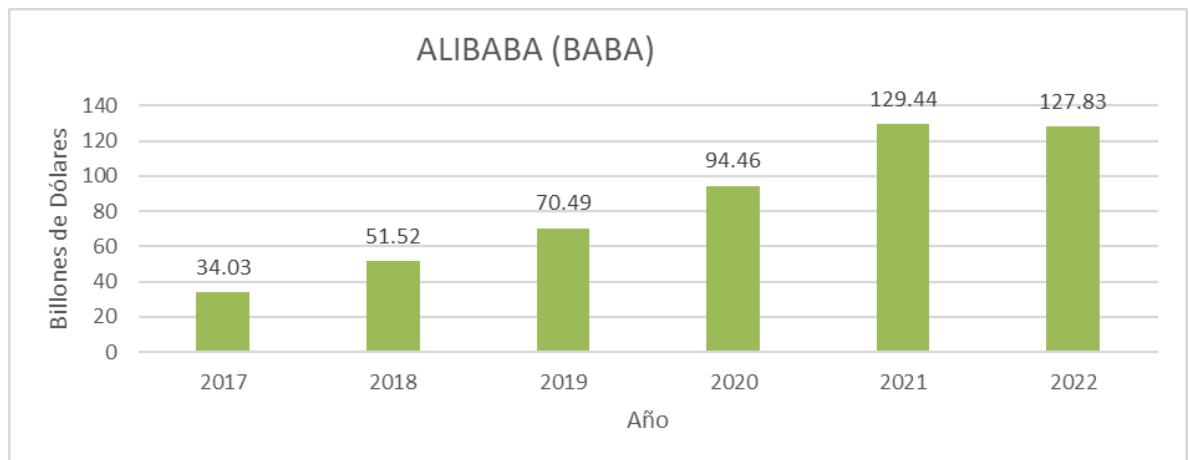
Figura 2 Análisis sobre las ganancias anuales de Amazon de 2017 a 2021



Fuente. Elaboración propia a partir de (Curry, D. 2023).

En la figura 3 se observó de igual forma crecimiento lineal para Alibaba de 2017 a 2021, sin embargo, para 2022 se tuvo una baja del 1.24% comparado con 2021.

Figura 3 Análisis sobre las ganancias anuales de Alibaba de 2017 a 2022



Fuente. Elaboración propia a partir de (Companies Market Cap Alibaba s.f.).

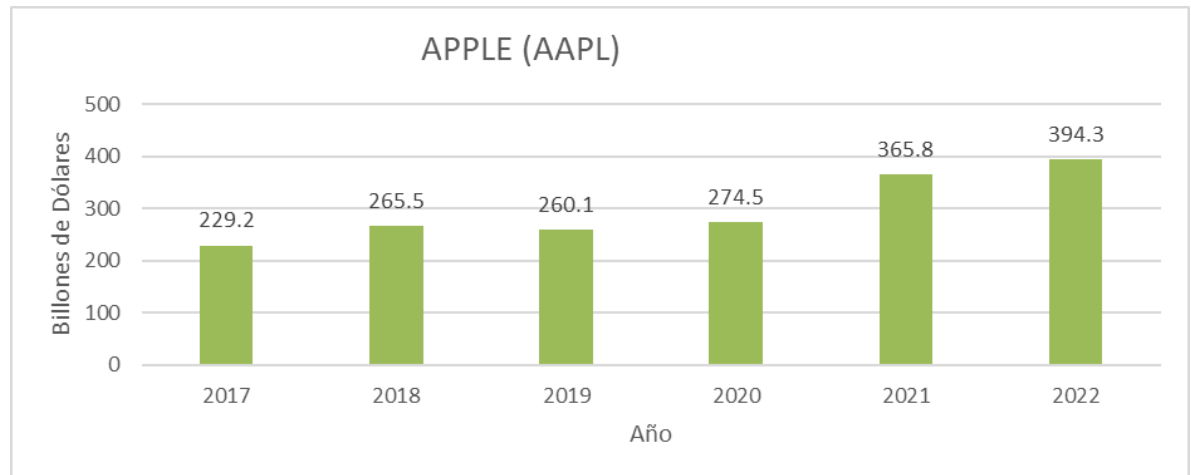
En cambio, en la figura 4 Apple presentó más variación en sus ganancias, de 2017 a 2018 se observa un incremento de 15.83%, Sin embargo, como resultado de esto, se experimentó una disminución 2.03% para 2019. A partir de 2020 a 2022 se ha logrado tener un crecimiento en sus ganancias hasta llegar en 2022 a 394.3 billones de dólares.

Efectos Económicos por la Pandemia de Covid-19 en Empresas de Comercio

Electrónico

Castro Castillo¹, Chávez Márquez², Cabrera Ramos³

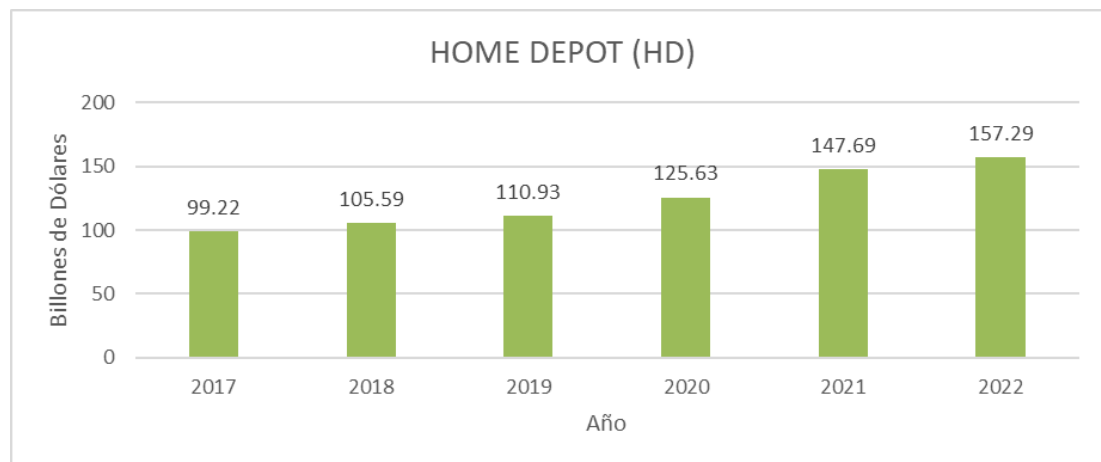
Figura 4 Análisis sobre las ganancias anuales de Apple de 2017 a 2022



Fuente. Elaboración propia a partir de (Curry, D. Apple 2023).

Por otro lado, en la figura 5 Home Depot aunque no ha tenido un crecimiento exponencial, si ha mantenido uno lineal que va de 99.22 billones de dólares en 2017 a 157.29 billones de dólares en 2022.

Figura 5 Análisis sobre las ganancias anuales de Home Depot de 2017 a 2022



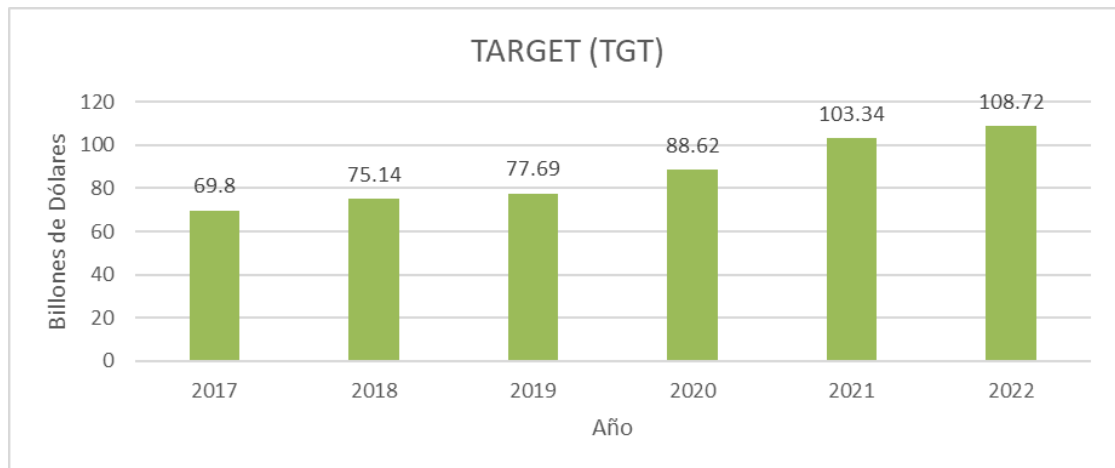
Fuente. Elaboración propia a partir de (Companies Market Cap. Home Depot s.f.).

Efectos Económicos por la Pandemia de Covid-19 en Empresas de Comercio Electrónico

Castro Castillo¹, Chávez Márquez², Cabrera Ramos³

De la misma forma, en la figura 6 Target sigue aumentando sus ganancias paulatinamente creciendo un 155.75% de 2017 a 2022.

Figura 6 Análisis sobre las ganancias anuales de Target de 2017 a 2022



Fuente. Elaboración propia a partir de (Companies Market Cap. Target s.f.).

A diferencia de las anteriores emisoras, en la figura 7 Best Buy presentó decremento en sus ganancias en 2018 con -28.78% comparado con 2017 y -27.41% de 2021 a 2022.

Figura 7 Ganancias anuales de Best Buy de 2017 a 2022.



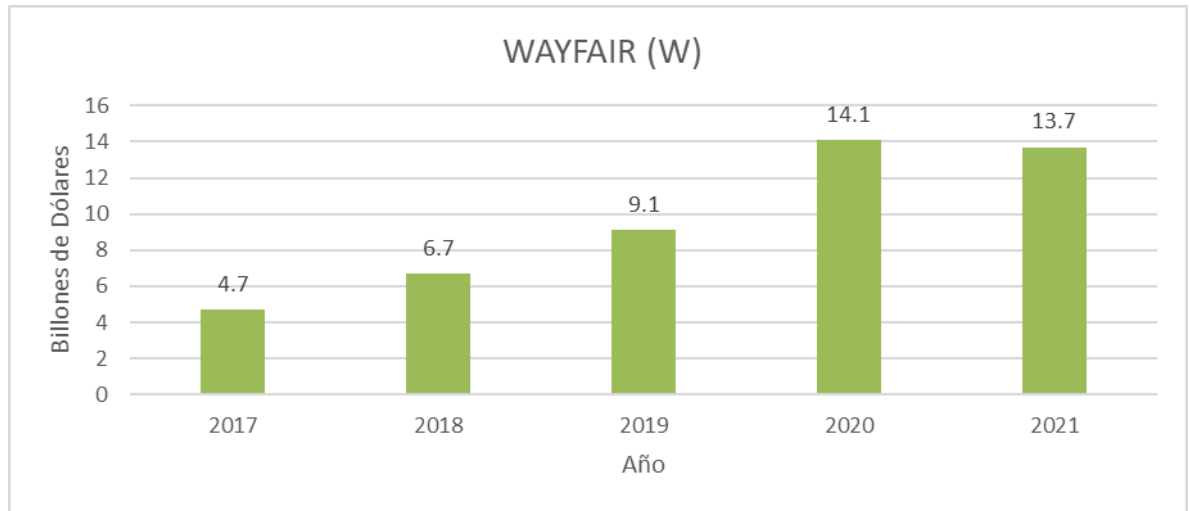
Fuente. Elaboración propia a partir de (Companies Market Cap. Best Buy s.f.).

Efectos Económicos por la Pandemia de Covid-19 en Empresas de Comercio Electrónico

Castro Castillo¹, Chávez Márquez², Cabrera Ramos³

En la figura 8 se muestra que Wayfair a diferencia, sólo tuvo una disminución en sus ganancias en 2021 quedando en 13.7 billones, que quiere decir .4 billones menos que en el periodo anterior.

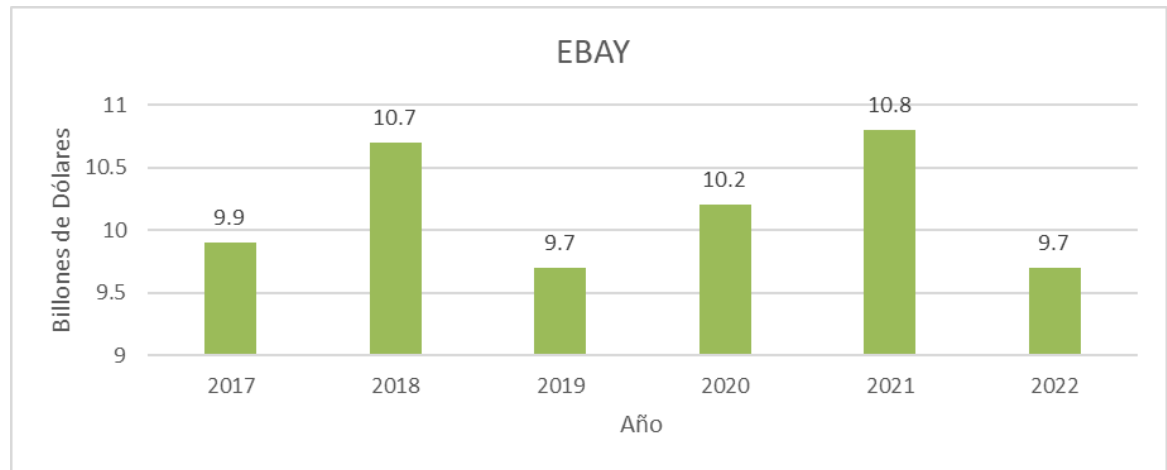
Figura 8 Análisis sobre las ganancias anuales de Wayfair de 2017 a 2021



Fuente. Elaboración propia a partir de (Curry, D. Wayfair 2023).

En la figura 9 Ebay al igual que Best Buy, mostró fluctuaciones en sus ganancias empezando con 9.9 billones de dólares en 2017, aumentando .8 billones en 2018 y perdiendo 1 billón al siguiente año para después pasar a un total de 10.2 billones en 2020, 10.8 billones en 2021 y volviendo a bajar en 2022 a 9.7, que representa un -2.02% a comparación de 2017.

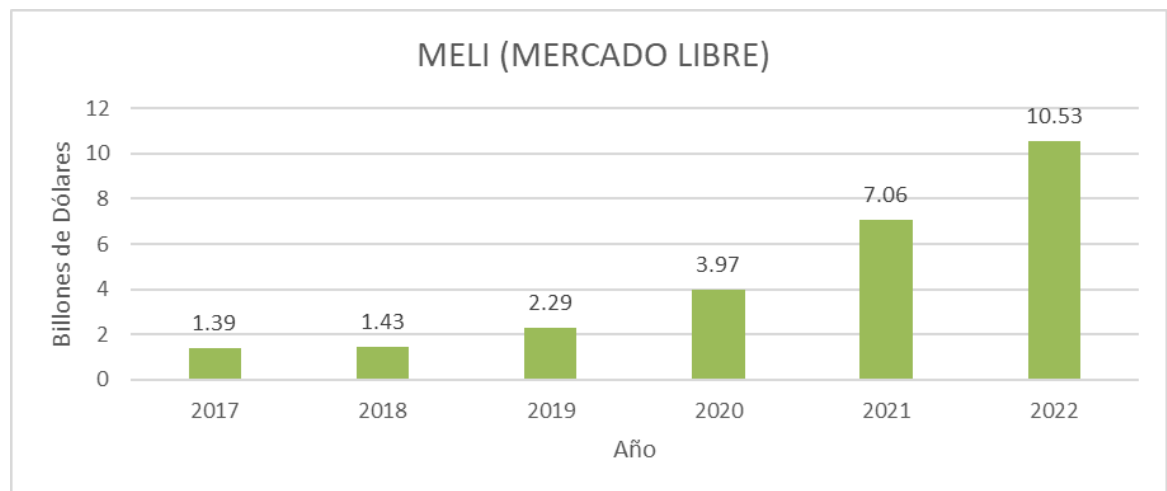
Figura 9 Análisis sobre las ganancias anuales de Ebay de 2017 a 2022



Fuente. Elaboración propia a partir de (Curry, D. eBay 2023).

En la figura 10 Mercado Libre a diferencia de todas las anteriores, ha generado ganancias exponenciales en un 757.55% de 2017 a 2022.

Figura 10 Análisis sobre las ganancias anuales de Mercado Libre de 2017 a 2022



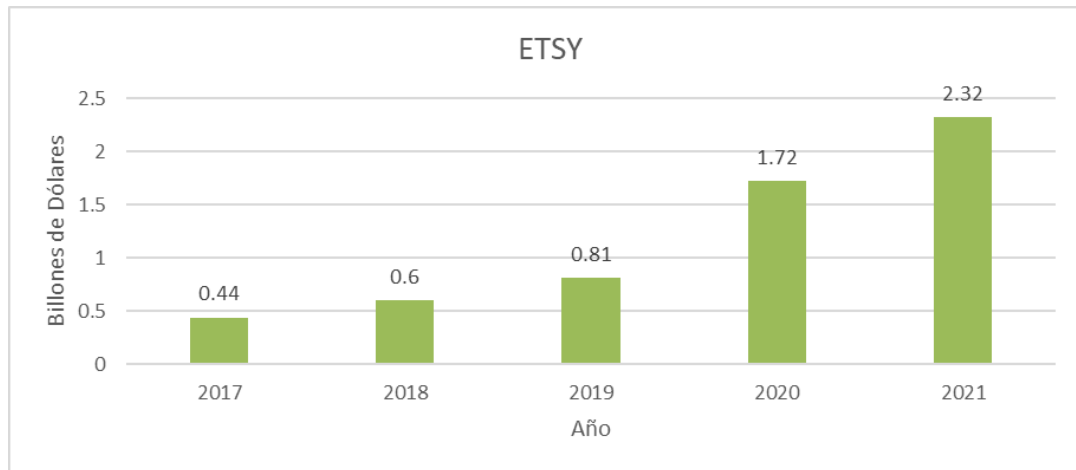
Fuente. Elaboración propia a partir de (Companies Market Cap. Mercado Libre s.f.).

Efectos Económicos por la Pandemia de Covid-19 en Empresas de Comercio Electrónico

Castro Castillo¹, Chávez Márquez², Cabrera Ramos³

Otra de las emisoras que tuvo ganancias consecuentes fue Etsy que en la figura 11 muestra que de .44 billones de dólares en 2017, llegó a 2.32 billones de dólares en 2022 sin ninguna pérdida en sus ganancias dentro de ese en ese periodo de tiempo en particular.

Figura 11 Análisis sobre las ganancias anuales de Etsy de 2017 a 2021



Fuente. Elaboración propia a partir de (Curry, D. Etsy 2023).

La figura 12 muestra que Walmart también sigue dando ganancias año tras año sin mostrar ninguna pérdida en su histórico.

Figura 12 Análisis sobre las ganancias anuales de Walmart de 2017 a 2022



Fuente. Elaboración propia a partir de (Macrotrends. Walmart s.f.).

Efectos Económicos por la Pandemia de Covid-19 en Empresas de Comercio Electrónico

Castro Castillo¹, Chávez Márquez², Cabrera Ramos³

Costco de manera similar deja ver en la figura 13 un crecimiento lineal que va de 129.02 millones de dólares en 2017 y llega a 226.95 millones de dólares en 2022.

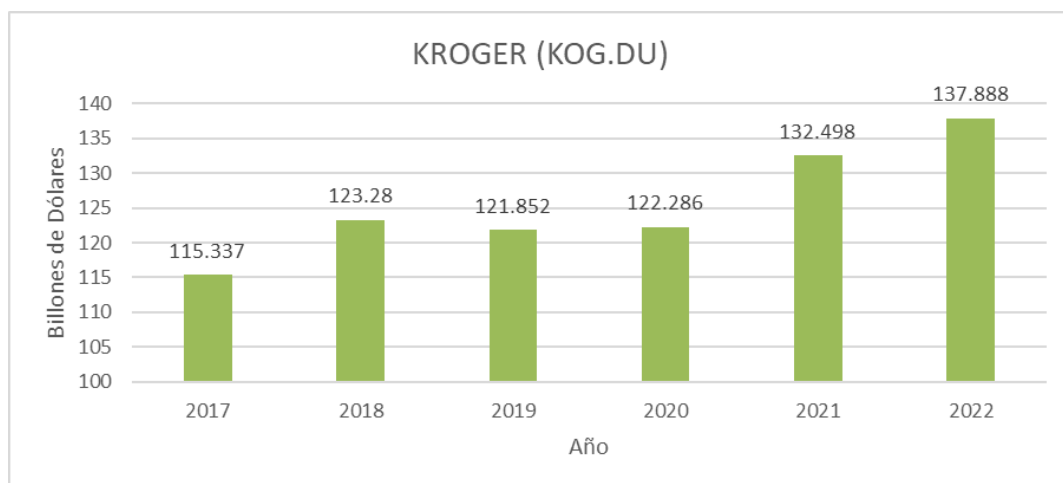
Figura 13 Análisis sobre las ganancias anuales de Costco de 2017 a 2022



Fuente. Elaboración propia a partir de (Macrotrends Costco s.f.).

Kroger por otra parte en la figura 14 presenta variaciones en cada uno de los años analizados, tuvo un crecimiento de 2017 a 2018 de 6.88%, un decremento de 1.15% de 2018 a 2019 para después mostrar un incremento de .35% en 2020 y mejorar en un 8.35% para 2021 y terminar con 137.88 billones de dólares en 2022.

Figura 14 Análisis sobre las ganancias anuales de Kroger de 2017 a 2022



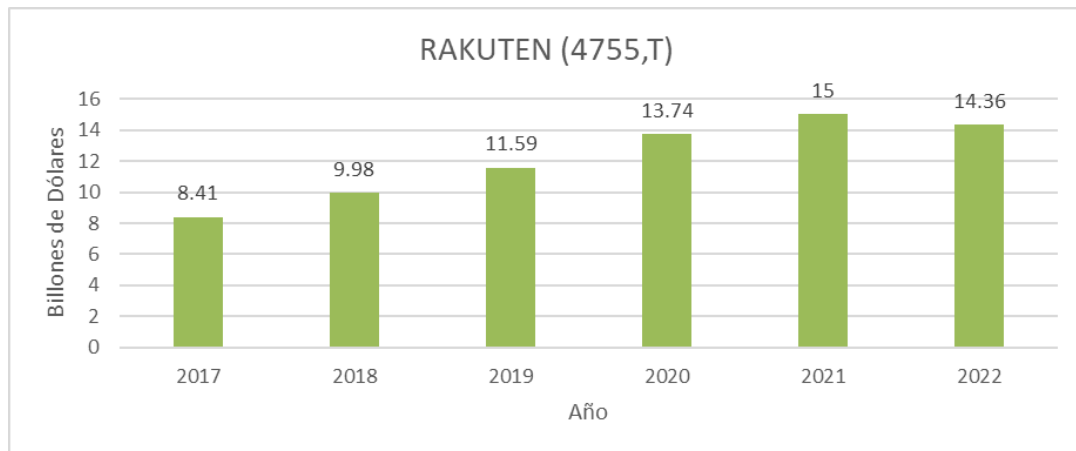
Fuente. Elaboración propia a partir de (Macrotrends Kroger s.f.).

Efectos Económicos por la Pandemia de Covid-19 en Empresas de Comercio Electrónico

Castro Castillo¹, Chávez Márquez², Cabrera Ramos³

Por último, en la figura 15 Rakuten dejó ver un crecimiento de 2017 a 2021 pero tuvo un decremento en sus ganancias en 2022 quedando .64 por debajo de 2021.

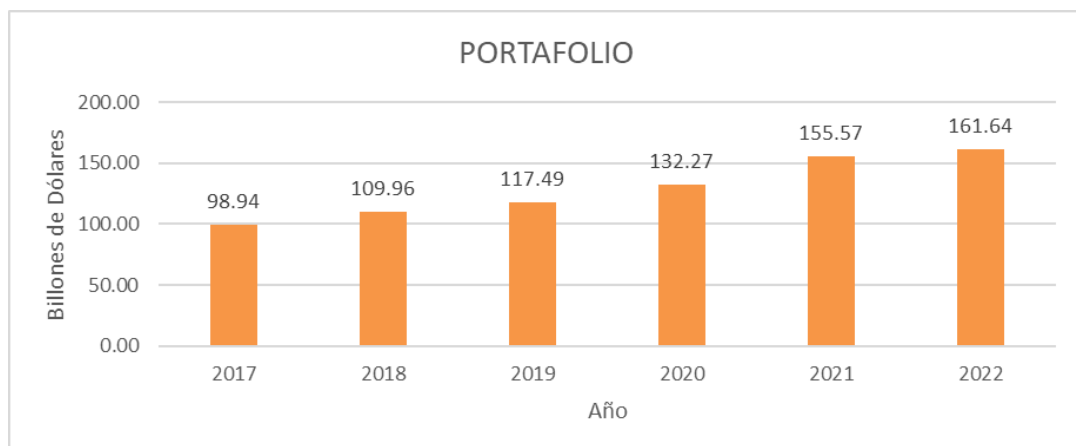
Figura 15 Análisis sobre las ganancias anuales de Rakuten de 2017 a 2022



Fuente. Elaboración propia a partir de (Companies Market Cap Rakuten s.f.).

Tomando en cuenta todos los rendimientos de estas emisoras de comercio electrónico, se promediaron y se puede observar en la figura 16 un crecimiento general que empieza con ganancias de 98.94 billones y termina en 161.64 billones de dólares en 2022 sin ninguna pérdida en el transcurso de este tiempo.

Figura 16 Análisis sobre las ganancias anuales del portafolio con empresas variadas de comercio electrónico de 2017 a 2022



Fuente. Elaboración propia con datos variados

Efectos Económicos por la Pandemia de Covid-19 en Empresas de Comercio Electrónico

Castro Castillo¹, Chávez Márquez², Cabrera Ramos³

Según un informe publicado por la UNCTAD, las medidas de restricción de movilidad impuestas en varios países para combatir la pandemia de COVID-19 han dado lugar a un aumento en el comercio electrónico (UNCTAD, 2021), lo cual se puede ver dentro del estudio de ganancias, el cual muestra en general un aumento en más del 50% de las emisoras de comercio electrónico de 2017 a 2022.

Análisis de riesgo

Se tomó en consideración el valor de los factores de riesgo (tipo de cambio/índices) del 01 de noviembre de 2019 al 01 de noviembre de 2022 y se determinaron sus rendimientos diarios así como la máxima caída aproximada en un mes, esto para determinar el impacto de la llegada del COVID-19 en estos factores, dando los resultados mostrados en la figura 17.

Figura 17 Indicadores análisis de escenario histórico de riesgos

Factores de Riesgos	Betas	Máxima Caída Diaria del Portafolio	Máxima Caída aprox en 1 Mes
S&P 500	- 0.4595	-11.59%	30.07%
IPC	0.2718	-7.11%	8.24%
EURO STOXX	- 0.3563	-12.52%	-5.66%
TOKYO STOCK	0.6375	-23.77%	-40.29%
USD/MXN	0.0811	-3.26%	2.88%
EUR/USD	0.0963	-2.81%	-11.39%
USD/JPY	- 0.0565	-2.20%	37.72%
		-7.72%	-38.24%

Fuente. Elaboración propia con datos variados

En resumen, se tiene un portafolio que se encuentra conformado por acciones de 4 mercados diferentes que está expuesto a las divisas definidas y a los índices accionarios. Se sabe que este portafolio bajo condiciones normales en un día lo más que estaría perdiendo es un 3.01% y en un mes 13.78%, se buscó cómo reaccionaría este portafolio ante un escenario como fue en la pandemia de COVID-19 y en este caso comparando condiciones que no son normales, es decir, el inicio de una pandemia, en un día este portafolio que presenta exposición a estos factores de riesgo, estaría teniendo una pérdida del 7.72% y en un mes tendría una pérdida

Efectos Económicos por la Pandemia de Covid-19 en Empresas de Comercio Electrónico

Castro Castillo¹, Chávez Márquez², Cabrera Ramos³

de hasta un 38.24% a razón de las variaciones que se presentan en los factores de riesgos.

Discusión

El efecto del COVID-19 en las empresas de comercio electrónico fue positivo y muestra un futuro prometedor a pesar de las crisis económicas. Pese a los efectos negativos, el comercio electrónico tiene un gran potencial como negocio debido a que mostró crecimiento constante en sus rendimientos y un riesgo que manejándolo adecuadamente se puede reducir para poder generar mayores ganancias si se habla de inversión a largo plazo, como se muestra a continuación.

Según la Cámara Peruana de Comercio Electrónico (2021) en Perú, el comercio electrónico también experimentó un rápido crecimiento en el 2020, alcanzando un aumento aproximado del 50% a partir de junio. El impacto del COVID-19 ha tenido un efecto significativo en la economía digital, acelerando el desarrollo del comercio electrónico en un período de tres meses, lo que normalmente hubiera tomado cinco años. Incluso se han incorporado categorías que antes no tenían presencia en este sector. Mientras la mayoría de las industrias han experimentado contracciones, el comercio electrónico ha registrado un crecimiento del 50% en términos monetarios.

Caso similar, Esparza Cruz (2017) menciona que durante el período comprendido entre 2012 y 2014, las transacciones comerciales aumentaron de 300 millones a 540 millones de dólares, dicho aumento no fue superior debido a la falta de confianza por parte de los consumidores en la realización de transacciones en línea. Comenta que un 33% de los consumidores desconoce cómo funciona el comercio electrónico. A pesar de esto, se puede observar en el gráfico que desde 2010 hasta 2015, las transacciones de comercio electrónico en Ecuador han experimentado un notable aumento, lo cual indica un posible incremento en el nivel de confianza en las compras en línea.

También, Reynosa Silva y Toscano Moctezuma (2022), comentan que el principal factor que ha impulsado el crecimiento del comercio electrónico, es sin duda el confinamiento debido a la pandemia. Durante este período, la necesidad de protección y seguridad sanitaria llevó a la población a optar por el consumo a través

Efectos Económicos por la Pandemia de Covid-19 en Empresas de Comercio Electrónico

Castro Castillo¹, Chávez Márquez², Cabrera Ramos³

de métodos digitales como la opción más viable, ya que implicaba un menor riesgo sanitario en comparación con acudir a tiendas físicas. Tanto para las empresas como para los consumidores, en muchos casos no había otra opción debido a los cierres impuestos por el gobierno para promover el confinamiento y reducir los altos índices de contagio y muertes por COVID-19. Por esa razón el comercio electrónico se ha convertido en una herramienta esencial que desafía las restricciones gubernamentales y ofrece una serie de ventajas que el comercio tradicional no puede brindar. Permite abrir el mercado más allá de los límites geográficos de una localidad, reducir costos asociados a establecimientos físicos y establecer una comunicación más amplia con los clientes, que va más allá de la simple transacción de compra-venta de productos. A través de los medios electrónicos, los consumidores tienen la oportunidad de expresar sus preferencias y quejas, lo que contribuye a la mejora del servicio ofrecido

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La crisis sanitaria que empezó en México a partir de 2020 a causa de la llegada del COVID-19 ha perjudicado a todo el mundo, generando estrés por la incertidumbre de salubridad, así como por la falta de empleo en muchos sectores, es por ello que también trajo consigo un cambio en la administración económica.

Sin embargo, no todo fue malo, en ciertas áreas como es en el comercio electrónico se vio un gran beneficio, dado que se sacó provecho de las limitaciones que se tenían durante la pandemia como el confinamiento para poder seguir generando ganancias por medio de las plataformas electrónicas, aumentando la comercialización de varios productos y servicios. Esto representó una gran ventaja económica dado que generó una nueva forma de comercialización.

Se pudo observar que las emisoras de comercio electrónico son los fondos de inversión más riesgosos y que van más de acuerdo a un perfil de inversionista adverso al riesgo y que tenga contemplada una inversión a largo plazo para maximizar sus ganancias.

Efectos Económicos por la Pandemia de Covid-19 en Empresas de Comercio

Electrónico

Castro Castillo¹, Chávez Márquez², Cabrera Ramos³

Se recomienda anticiparse al cambio, informarse sobre lo que puede traer el futuro y de esta forma aprovechar estas oportunidades de crecimiento que se van presentando en el transcurso del tiempo.

Efectos Económicos por la Pandemia de Covid-19 en Empresas de Comercio Electrónico

Castro Castillo¹, Chávez Márquez², Cabrera Ramos³

Referencias

Alderete, J., y Flores, F. (21 de septiembre de 2020). *Análisis Económico México*. Oferta y demanda agregada – Contracción histórica ante la pandemia de COVID-19:

https://www.banorte.com/cms/casadebolsabanorteixe/analisisyestrategia/analisis-economico/mexico/20200921_Demanda_Agregada_2T20.pdf

Alexander, C. (2008). *Market Risk Analysis. Value at risk models* (Vol. IV). West Sussex: John Wiley and Sons, Ltd.

Arteaga, J. (19 de enero de 2021). *Forbes México*. Retrieved 09 de marzo de 2023, from 10 tendencias para los consumidores y las empresas en 2021: <https://www.forbes.com.mx/negocios-10-tendencias-consumidores-empresas-2021/>

Blaise, P.-C. (06 de enero de 2020). *Forbes Mexico*. Retrieved 09 de marzo de 2023, from El e-commerce en 2020, ¿qué esperar?: <https://www.forbes.com.mx/el-e-commerce-en-2020-que-esperar/>

Cámara Peruana de Comercio Electrónico. (2021). *Universidad María Auxiliadora Repositorio Institucional*. Reporte oficial de la industria Ecommerce en Perú: impacto del Covid 19 en el comercio electrónico en Perú y perspectivas al 2021: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/529>

Carter, R. (15 de septiembre de 2021). *Ecommerce Plataforms*. <https://ecommerce-platforms.com/es/glossary/what-is-ebay>

Catalán, H. (noviembre de 2011). *Administración del riesgo y cambio climático (modelos ARCH)*. CEPAL: https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/cc_11.2011_horario.catalan.administracion.riesgo.cc_.esp_.pdf

Centro Banamex . (30 de noviembre de 2022). <https://www.centrobanamex.com.mx/cual-es-el-modelo-de-negocio-de-amazon>

Companies Market Cap. (s.f.). *Companies Market Cap. Alibaba*. <https://companiesmarketcap.com/alibaba/revenue/>

Efectos Económicos por la Pandemia de Covid-19 en Empresas de Comercio
Electrónico

Castro Castillo¹, Chávez Márquez², Cabrera Ramos³

Companiesmarketcap. (s.f.). *Companiesmarketcap. Best Buy.*
<https://companiesmarketcap.com/best-buy/marketcap/>

Companiesmarketcap. (s.f.). *Companiesmarketcap. Home Depot.*
<https://companiesmarketcap.com/home-depot/revenue/>

Companiesmarketcap. (s.f.). *Companiesmarketcap. Mercado Libre.*
<https://companiesmarketcap.com/mercadolibre/revenue/>

Companiesmarketcap. (s.f.). *Companiesmarketcap. Rakuten.*
<https://companiesmarketcap.com/rakuten/revenue/>

Companiesmarketcap. Target. (s.f.).
<https://companiesmarketcap.com/target/revenue/>

Compartamos Banco. (11 de noviembre de 2019). *Compartamos Banco.*
¿Cómo calcular las ganancias de tu negocio?:
<https://www.compartamos.com.mx/compartamos/blog/mujeres-emprendedoras/como-calcular-las-ganancias-de-tu-negocio#:~:text=El%20margen%20de%20ganancia%20sirve,que%20puedes%20llegar%20a%20tener.>

Costco. (s.f.). *Costco. ¿Quiénes somos?:*
<https://www3.costco.com.mx/quienes-somos>

Cox, D. (13 de junio de 2022). *Clark.com. Rakuten Review: What It Is and How It Works:* <https://clark.com/save-money/rakuten-review/>

DeMatas, D. (01 de marzo de 2023). *EcommerceCEO.* Retrieved 09 de marzo de 2023, from 14 Top Online Retailers to Keep Your Eye:
<https://www.ecommerceceo.com/top-online-retailers/>

Esparza Cruz, N. K. (abril-junio de 2017). *Journal of science and research: Revista de ciencia e investigación.* 2(6), 29-32.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26910/issn.2528-8083vol2iss6.2017pp29-32>

Forbes. AAPL. (s.f.). *Profile: AAPL:*
<https://www.forbes.com/companies/apple/?sh=676c7e645355>

Fortune. (s.f.). <https://fortune.com/company/target/>

Fortune. (s.f.). <https://fortune.com/company/best-buy/>

Efectos Económicos por la Pandemia de Covid-19 en Empresas de Comercio Electrónico

Castro Castillo¹, Chávez Márquez², Cabrera Ramos³

Gebel, M. (18 de diciembre de 2020). *Insider*. What is Etsy? Everything you need to know before buying or selling on the handmade and vintage e-commerce platform for independent creators: <https://www.businessinsider.com/guides/tech/what-is-etsy>

Global Data. (s.f.). The Kroger Co: Overview: <https://www.globaldata.com/company-profile/the-kroger-co/>

Grupo Banco Mundial. (17 de febrero de 2021). *Banco Mundial*. Retrieved 19 de enero de 2023, from Cómo la COVID-19 (coronavirus) afecta a las empresas en todo el mundo: <https://www.bancomundial.org/es/news/infographic/2021/02/17/how-covid-19-is-affecting-companies-around-the-world>

Hayes, A. (18 de marzo de 2021). *Investopedia*. Retrieved 07 de agosto de 2021, from Consumerism: <https://www.investopedia.com/terms/c/consumerism.asp>

Invertironline. (08 de julio de 2020). Retrieved 09 de marzo de 2023, from E-commerce: el gran ganador de la pandemia: <https://www.invertironline.com/posts/ie-08072020>

Lewis, R. (s.f.). *Britannica*. IKEA: <https://www.britannica.com/topic/IKEA>

Medina, A. (24 de junio de 2020). *Forbes México*. Retrieved 09 de marzo de 2023, from Comercio electrónico: el 'boom' que llegó para quedarse, pero aún tiene un reto: <https://www.forbes.com.mx/negocios-e-commerce-el-boom-que-llego-para-quedarse-pero-aun-tiene-un-reto/>

Pérez Porto, G. A. (30 de mayo de 2018). *Definición.de*. Impacto económico - Qué es, ejemplos, definición y concepto: <https://definicion.de/impacto-economico/>

RAE. (s.f.). *Real Academia Española*. Impacto: <https://dle.rae.es/impacto>

Real Academia Española. (octubre de 2014). *Real Academia Española*. Retrieved 07 de agosto de 2021, from Consumismo: <https://dle.rae.es/consumismo>

Reynosa Silva, I. J., y Toscano Moctezuma, J. A. (abril-septiembre de 2022). Análisis sobre el crecimiento que ha tenido el comercio electrónico durante la pandemia COVID-19 en México. *Topofilia, Revista de Arquitectura, Urbanismo y Territorios Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades "Alfonso Vélaz Pliego" | BUAP*(24), 267–284. <https://topofilia.buap.mx/index.php/topofilia/article/view/262>

Efectos Económicos por la Pandemia de Covid-19 en Empresas de Comercio Electrónico

Castro Castillo¹, Chávez Márquez², Cabrera Ramos³

Tentulogo. (17 de octubre de 2022). Walmart, el minorista más poderoso del mundo: <https://tentulogo.com/walmart-minorista-mas-poderoso-del-mundo/>

The Home Depot. (s.f.). *The Home Depot*. <https://corporate.homedepot.com/page/about-us#:~:text=Today%2C%20The%20Home%20Depot%20is,the%20U.S.%2C%20Canada%20and%20Mexico.>

UNCTAD. (03 de mayo de 2021). *Conferencia de las Naciones Unidas*. El comercio electrónico mundial alcanza los 26,7 billones de dólares mientras COVID-19 impulsa las ventas en línea: <https://unctad.org/es/news/el-comercio-electronico-mundial-alcanza-los-267-billones-de-dolares-mientras-covid-19-impulsa>

Urbano, S. (01 de abril de 2019). *Actualidad y noticias, eCommerce*. Qué es Alibaba y cómo funciona: <https://www.actualidadecommerce.com/como-hace-negocio-alibaba/>

Werner, P. (05 de diciembre de 2022). *Influencer Marketing Hub*. <https://influencermarketinghub.com/ecommerce-companies-usa/#toc-15>

Westreicher, G. (01 de julio de 2020). *Economipedia*. Retrieved 07 de agosto de 2021, from Consumismo: <https://economipedia.com/definiciones/consumismo.html>

Westreicher, G. (01 de septiembre de 2020). *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/ganancia.html>

Yahoo Finance . (10 de marzo de 2023). *Yahoo Finance Daiwa ETF Tokyo Stock Exchange REIT Index (1488.T)*. <https://finance.yahoo.com/quote/1488.T/history?period1=1520640000&period2=1678406400&interval=1d&filter=history&frequency=1d&includeAdjustedClose=true>

Yahoo Finance . (10 de marzo de 2023). *Yahoo Finance SPDR S&P 500 ETF Trust (SPY)*. <https://finance.yahoo.com/quote/SPY/history?period1=1520640000&period2=1678406400&interval=1d&filter=history&frequency=1d&includeAdjustedClose=true>

Yahoo Finance . (10 de marzo de 2023). *Yahoo Finance USD/JPY (JPY=X)*. <https://finance.yahoo.com/quote/JPY%3DX/history?period1=1520640000&period2>

Efectos Económicos por la Pandemia de Covid-19 en Empresas de Comercio
Electrónico

Castro Castillo¹, Chávez Márquez², Cabrera Ramos³

=1678406400&interval=1d&filter=history&frequency=1d&includeAdjustedClose=true

Yahoo Finance. (10 de marzo de 2023). *Yahoo Finance USD/MXN (MXN=X)*.
<https://finance.yahoo.com/quote/MXN%3DX/history?period1=1520640000&period2=1678406400&interval=1d&filter=history&frequency=1d&includeAdjustedClose=true>

Yahoo Finance. (10 de marzo de 2023). *Yahoo Finance Alibaba Group Holding Limited (BABA)*.
<https://finance.yahoo.com/quote/BABA/history?period1=1520640000&period2=1678406400&interval=1d&filter=history&frequency=1d&includeAdjustedClose=true>

Yahoo Finance. (10 de marzo de 2023). *Yahoo Finance Amazon.com, Inc. (AMZN)*.
<https://finance.yahoo.com/quote/AMZN/history?period1=1520640000&period2=1678406400&interval=1d&filter=history&frequency=1d&includeAdjustedClose=true>

Yahoo Finance. (10 de marzo de 2023). *Yahoo Finance Apple Inc. (AAPL)*.
<https://finance.yahoo.com/quote/AAPL/history?period1=1520640000&period2=1678406400&interval=1d&filter=history&frequency=1d&includeAdjustedClose=true>

Yahoo Finance. (10 de marzo de 2023). *Yahoo Finance Best Buy Co., Inc. (BBY)*. <https://finance.yahoo.com/quote/BBY/history?p=BBY>

Yahoo Finance. (10 de marzo de 2023). *Yahoo Finance Costco Wholesale Corporation (COST.MX)*.
<https://finance.yahoo.com/quote/COST.MX/history?period1=1520640000&period2=1678406400&interval=1d&filter=history&frequency=1d&includeAdjustedClose=true>

Yahoo Finance. (10 de marzo de 2023). *Yahoo Finance eBay Inc. (EBAY)*.
<https://finance.yahoo.com/quote/EBAY/history?p=EBAY>

Yahoo Finance. (10 de marzo de 2023). *Yahoo Finance Etsy, Inc. (ETSY)*.
<https://finance.yahoo.com/quote/ETSY/history?period1=1520640000&period2=1678406400&interval=1d&filter=history&frequency=1d&includeAdjustedClose=true>

Yahoo Finance. (10 de marzo de 2023). *Yahoo Finance IPC MEXICO (^MXX)*.

Efectos Económicos por la Pandemia de Covid-19 en Empresas de Comercio
Electrónico

Castro Castillo¹, Chávez Márquez², Cabrera Ramos³

<https://finance.yahoo.com/quote/%5EMXX/history?period1=1520640000&period2=1678406400&interval=1d&filter=history&frequency=1d&includeAdjustedClose=true>

Yahoo Finance. (10 de marzo de 2023). *Yahoo Finance iShares EURO STOXX 50 UCITS ETF (EUEA.AS)*.

<https://finance.yahoo.com/quote/EUEA.AS/history?period1=1520640000&period2=1678406400&interval=1d&filter=history&frequency=1d&includeAdjustedClose=true>

Yahoo Finance. (10 de marzo de 2023). *Yahoo Finance MercadoLibre, Inc. (MELI)*.

<https://finance.yahoo.com/quote/MELI/history?period1=1520640000&period2=1678406400&interval=1d&filter=history&frequency=1d&includeAdjustedClose=true>

Yahoo Finance. (10 de marzo de 2023). *Yahoo Finance Rakuten Group, Inc. (4755.T)*.

<https://finance.yahoo.com/quote/4755.T/history?period1=1520640000&period2=1678406400&interval=1d&filter=history&frequency=1d&includeAdjustedClose=true>

Yahoo Finance. (10 de marzo de 2023). *Yahoo Finance Target Corporation (TGT)*. <https://finance.yahoo.com/quote/TGT/history?p=TGT>

Yahoo Finance. (10 de marzo de 2023). *Yahoo Finance The Home Depot, Inc. (HD)*.

<https://finance.yahoo.com/quote/HD/history?period1=1520640000&period2=1678406400&interval=1d&filter=history&frequency=1d&includeAdjustedClose=true>

Yahoo Finance. (10 de marzo de 2023). *Yahoo Finance The Kroger Co (KOG.DU)*.

<https://finance.yahoo.com/quote/KOG.DU/history?period1=1520640000&period2=1678406400&interval=1d&filter=history&frequency=1d&includeAdjustedClose=true>

Yahoo Finance. (10 de marzo de 2023). *Yahoo Finance USD/EUR (EURUSD=X)*.

<https://finance.yahoo.com/quote/EURUSD%3DX/history?period1=1520640000&period2=1678406400&interval=1d&filter=history&frequency=1d&includeAdjustedClose=true>

Yahoo Finance. (10 de marzo de 2023). *Yahoo Finance Walmart Inc. (WMT.MX)*.

Efectos Económicos por la Pandemia de Covid-19 en Empresas de Comercio

Electrónico

Castro Castillo¹, Chávez Márquez², Cabrera Ramos³

<https://finance.yahoo.com/quote/WMT.MX/history?period1=1520640000&period2=1678406400&interval=1d&filter=history&frequency=1d&includeAdjustedClose=true>

Yahoo Finance. (10 de marzo de 2023). *Yahoo Finance Wayfair Inc. (W)*.

<https://finance.yahoo.com/quote/>

Beneficios de la implementación del Home Office, Revisión documental

Benefits of the implementation of the Home Office, Document review

Fecha de recepción: octubre 2023

Fecha de aceptación: noviembre 2023

Armando Javier Cabrera Zapata¹, Verónica Gisell Quintana Canales², Juan Alejandro Córdova González³

1. Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Autónoma de Chihuahua, Circuito Universitario #1, Nuevo Campus Universitario, Chihuahua, Chih, México. armando.cabrera@uach.mx, CP 31125, 614 184 8814
2. Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Autónoma de Chihuahua, Circuito Universitario #1, Nuevo Campus Universitario, Chihuahua, Chih, México. vquintana@uach.mx, CP 31125, 614- 406-50-67
3. Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Autónoma de Chihuahua, Circuito Universitario #1, Nuevo Campus Universitario, Chihuahua, Chih, México. jcordova@uach.mx, CP 31125, 614 191 5304

Correspondencia: Verónica Gisell Quintana Canales

Dirección: Circuito Universitario #1, Nuevo Campus Universitario

Teléfono: 614- 406-50-67

Correo: vquintana@uach.mx

Resumen

Este escrito tuvo como objetivo principal determinar los beneficios de la implementación del home office. Para ello, se realizó una revisión documental, destacando sus orígenes, definiciones y maneras de nombrar esta forma de trabajo. Se abordaron los pasos que se deben llevar a cabo para su implementación, las consideraciones que la empresa debe tener en cuenta antes de implementarlo, así como las ventajas que tiene establecerlo como modelo de trabajo dentro de alguna organización. La investigación es cualitativa, aplicada y descriptiva, apoyada en fichas bibliográficas.

Palabras clave: Home Office, beneficios, implementación

Abstract

The main objective of this writing was to determine the benefits of home office implementation. To do this, a documentary review was carried out, highlighting its origins, definitions and ways of naming this form of work. The steps that must be carried out for its implementation were addressed, the considerations that the company must take into account before implementing it, as well as the advantages of establishing it as a work model within an organization. The research is qualitative, applied and descriptive, supported by bibliographic files.

Keywords: Home Office, benefits, implementation

Objetivos de la investigación

General

Determinar los beneficios de la implementación del Home Office

Específicos

Definir la manera de llevar a cabo el Home Office

Identificar los recursos necesarios para implementar el Home Office

Justificación de la investigación

Con la llegada de la pandemia derivada por COVID-19 se restringieron las actividades económicas en todo el mundo, México no fue la excepción y a mediados de abril del 2020 inicio un cierre general en todas las actividades no esenciales para cumplir con el protocolo denominado “Sana Distancia”. (Esquivel, 2020) A raíz de ese hecho las empresas de todos los giros implementaron diferentes estrategias para poder cumplir con ese protocolo y de esa manera continuar con sus actividades económicas, entre las tantas estrategias de control, se implementó el llamado Home Office que consiste en realizar un trabajo fuera de un espacio de tradicional, como oficinas o despachos dentro de una empresa (indeed, 2023).

El modelo de trabajo a distancia o Home Office sorprendió a varios empresarios, gerentes y supervisores, pues en algunos casos la eficiencia laboral aumento trayendo con ello no solo ganancias económicas para los negocios sino además satisfacción laboral, lo que derivó en el aumento de un compromiso profesional, sin embargo, muchas personas aún tienen dudas referentes a la productividad y desempeño laboral que pueden tener los empleados y no están seguros si el giro de su negocio podría adecuarse a este modelo de trabajo por ello en este escrito se Determinan los beneficios de la implementación del Home Office, como se lleva a cabo la implementación e identificar los recursos necesarios para la implementación del Home Office.

Problemas de investigación

General

¿Cuáles son los beneficios de la implementación del Home Office?

Específicos

¿De qué manera se lleva a cabo el Home Office?

¿Qué recursos son necesarios para implementar el Home Office?

Para dar respuesta a estos cuestionamientos se generan las siguientes hipótesis:

General

Hi. Los beneficios de la implementación del Home Office son:

- a) Reducción de tiempos de traslado
- b) Disminución de costos de operación en las empresas
- c) Auto gestión de los empleados en sus actividades
- d) Compromiso laboral

Específicos

Hi₁. La manera se lleva a cabo el Home Office es desde un lugar distinto a la empresa para la que se trabaja.

Hi₂. Los recursos necesarios para implementar el Home Office son:

- a) Económicos
- b) Humanos
- c) Operativos

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad debido a la evolución en la manera de pensar de las personas y en las metas de vida que tienen, la mayoría de los jóvenes busca alternativas de trabajo en donde la jornada laboral les permita disfrutar de mayor tiempo libre, no únicamente de ocio, sino para desarrollar otras actividades en donde puedan convivir con su familia, amigos e inclusive viajar para conocer otros entornos, eso hace que exista mucha rotación de personal en los distintos giros empresariales, pues con el afán de buscar alternativas que les permitan gestionar

Beneficios de la implementación del Home Office, Revisión documental
Cabrerera Zapata¹, Quintana Canales², Córdova González³

sus tiempos, los empleados no dudan en cambiarse de un lugar a otro hasta encontrar lo que desean, es entonces el momento óptimo, para implementar otras formas de trabajo dentro de las distintas entidades económicas que, permitan que los empleados puedan gestionar sus tiempos sin descuidar los objetivos organizacionales, por lo que el Home Office pudiera ser una alternativa viable para dicho fin.

Aunque pudiera parecer que el trabajo en casa es muy novedoso, la realidad es que, este tipo de actividad se realiza desde tiempo atrás, ejemplo de ello son las personas que realizaban trabajo de manera artesanal, como lo son: carpinteros, pintores, ebanistas entre otros. Con el paso del tiempo, la naturaleza de ese tipo de actividades y el aumento en el consumo del producto, obligó a las personas a estandarizar sus procesos para hacerlos más eficientes lo que llevo a la necesidad de centralizar el espacio de trabajo sobre todo en actividades manuales repetitivas. (Podestá, 2020)

Richad Branson citado por Podestá (2020) comentó en 2013 cuando aún ni rastros había de la pandemia derivada por el COVID 19 que, “en treinta años, a medida que la tecnología continúe creciendo, las personas van a preguntarse por qué las oficinas alguna vez existieron” (s.p.) esto argumentando que, cuando se trabaja desde casa, no se pierde tiempo en los traslados, existe un equilibrio entre lo laboral y lo familiar, cuando las personas tienen el poder de elegir crecen, logrando con esto estar satisfechos tanto en lo personal como en lo profesional.

Por otro lado, teniendo en cuenta que la tecnología en estos tiempos esta practicamente al alcance de la mayoría de las personas, resulta facil la implementación del trabajo en casa, pues dependiendo del tipo de actividad que se desarrolle, puede utilizarse desde una computadora, hasta un telefono celular con acceso a interneth. Cabe mencionar que para que las personas se puedan adaptar a esta forma de trabajo es necesario que gestionen su tiempo de forma adecuada para que logren organizarse de manera optima y alcancen los objetivos trazados por la organización a la que pertenecen. (50 minutos, 2017)

¿Qué es el Home Office?

Su traducción al español literal es, oficina en casa, también se le conoce como trabajo en casa, es una forma laboral en la cual los miembros de alguna organización, desempeñan sus labores, cumpliendo con sus distintas responsabilidades, pero desde la comodidad de su hogar, respaldados de tecnologías informáticas que ayudan a eficientar sus labores. (deel, s.f)

Por otro lado puede conocerse también como teletrabajo, entendido como el desarrollo de trabajo desde un sitio distinto al del lugar físico en donde se encuentra el empleador, esto utilizando herramientas de tecnologías de la información y las comunicaciones. (Silva & Pavón, 2022)

Otro concepto expresa que, el trabajo en casa o teletrabajo consiste en que los empleados realicen sus labores en otro lugar que no es su espacio habitual de trabajo dentro de una oficina, pudiendo desarrollarse en el hogar, parque, oficina propia o cualquier lugar distinto a las instalaciones de la corporación para la que se trabaja, esto combinado con las tecnologías adecuadas para llevarlos a cabo. (by Broadcom, 2023)

Puede notarse que las tres fuentes consultadas coinciden en que el Home Office o Teletrabajo se realiza desde un lugar distinto al de la empresa que emplea a la persona, no necesariamente la casa del trabajador, para poder desarrollarlo de manera correcta se auxilia de las tecnologías de la información.

Evolución del trabajo en casa

Alonso & Cifre, (2002) mencionan que los primeros indicios de este tipo de modalidad de trabajo, datan de los años 70, en Estados Unidos, específicamente cuando surgió la crisis mundial del petróleo, pues las compañías comenzaron a buscar otras maneras de organizarse de tal forma que disminuyeran los costos y el consumo de energía utilizada para la elaboración de sus distintos productos.

Con el paso del tiempo los avances tecnológicos han facilitado que el trabajo a distancia pueda ser más productivo, sin embargo para poder lograr un óptimo desarrollo en dicho trabajo, es necesario que el trabajador tenga conocimientos suficientes en el uso de las TICs, tomando en cuenta que dependiendo de la labor

que se desarrolle cada persona deberá contar con conocimientos específicos en los programas que requiera para realizar su trabajo. (Osorio, 2010)

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) son hoy en día la herramienta esencial para que las organizaciones mejoren su competitividad y productividad. Dentro de este ámbito, el teletrabajo emerge como una opción atractiva para las organizaciones contemporáneas, orientada a la búsqueda de profesionales altamente calificados que generen valor en los servicios ofrecidos a los clientes, al mismo tiempo que minimizan los costos asociados al trabajo tradicional. (Osorio, 2010)

Con la llegada del COVID-19 la sociedad en general tuvo que tomar medidas de aislamiento y el ámbito empresarial no fue la excepción, pues debía de sobreponerse la salud de los habitantes, antes de cualquier tipo de actividad incluyendo las acciones empresariales en cualquiera de sus ámbitos, por ello y con el objeto de mantener en circulación la economía de todo el mundo, las distintas empresas buscaron la manera de mantenerse a flote, encontrando para ello la alternativa de trabajo a distancia, mejor conocido como Home Office. (Santillán, 2020)

Hoy en día aun cuando las medidas de seguridad que las organizaciones de salud y los gobiernos recomendaron durante la pandemia, estas más relajadas, algunas organizaciones adoptaron el Home Office como su manera habitual de trabajar esto porque dependiendo del giro empresarial, dicha forma de trabajar puede traer consigo varias ventajas.

Consideraciones para la implementación del Home Office

Algunos gestores de recursos humanos afirman que existen diversas tareas dentro de las entidades económicas, que no requieren la presencia del trabajador en el lugar físico de labor, pudiendo llevar a cabo sus actividades desde un lugar distinto con ayudas de las tecnologías de la información, tomando en cuenta que, esta forma de trabajo, disminuye los tiempos de traslado de la casa a la oficina y viceversa y otros gastos relacionados con la permanencia del personal en la oficina. (Santillán, 2020)

Beneficios de la implementación del Home Office, Revisión documental
Cabrerera Zapata¹, Quintana Canales², Córdova González³

La adopción del trabajo en casa es totalmente dependiente del tipo de trabajo que se desarrolle y de la capacidad que la empresa tenga para admitir esta actividad, a la vez se debe tomar en cuenta que, también los trabajadores deben tener la capacidad suficiente para poder adoptar este tipo de trabajo, hablando no solo de las capacidades intelectuales, sino de las posibilidades que tenga cada persona para desarrollar sus labores fuera de su lugar habitual, es decir, si cuenta con equipo apropiado, si el alcance a internet es suficiente en el lugar donde pretende desarrollar sus labores e inclusive la cultura y valores que el empleado tenga para que en realidad desarrolle su trabajo de manera responsable y efectiva. (Anghel, 2020)

Es pertinente cualquier organización que pretenda implementar el Home Office o Teletrabajo, considere que de acuerdo a Villafrade y Palacios (2013) deben considerarse 4 fases para ello considerando lo siguiente:

Priemera Fase Diagnostico: Debe conocerse la situación actual de la empresa como, **la cultura organizacional** que permea en su institución, estableciendo el nivel de compromiso que los empleados tienen hacia la empresa, **identificar perfiles**, entre los diferentes cargos y funciones que se realizan, verificar el tipo de **tecnología** con la que se cuenta o en su caso definir si la organización puede y está dispuesta a absorber los **costos** que tendría hacerlo, una vez hecho esto, deberá **evaluar** si se cumple con todo lo anterior y los efectos que tiene la puesta en marcha de la intención.

Segunda Fase Diseño: Se considera la etapa más importante pues de deben tomar en consideración el **marco legal** de cada país, la conformación de un **grupo que coordine** las actividades, establecer los **objetivos y alcance del programa**, el tipo de tareas a realizar, responsabilidad de los empleados en cuanto al manejo de la información confidencial de la empresa para definir el **nivel de seguridad**, además de establecer **acuerdos y políticas de trabajo** con los colaboradores.

Tercera Fase Gestión: Para iniciar con la implementación debe tenerse en cuenta que para que el proceso funcione, **la comunicación, sensibilización y cultura organizacional** es imprescindible, pues las actividades y compromisos deben quedar establecidos de manera clara, además la **selección de los**

trabajadores que realizarán el trabajo de manera remota debe ser cuidadosa y tomando en cuenta el tipo de trabajo que desarrollan, una vez que se elige a los trabajadores se les brinda un **entrenamiento** que permita que sus labores remotas estén orientadas al cumplimiento de los objetivos organizacionales tomando en cuenta el uso de las tecnologías y herramientas que requieran para desarrollar su trabajo, una vez que los pasos mencionados se hayan cumplido a cabalidad, la organización y los trabajadores, estarán en condiciones de **ejecutar el proyecto**.

Cuarta fase Evaluación y Sostenibilidad: Es preciso que la organización **evalúe** el funcionamiento y efectividad del trabajo a distancia, esto puede ser, a través de resultados laborales, cuestionarios de satisfacción con los empleados que lo llevan a cabo y evaluación de la efectividad con los jefes inmediatos, sin dejar de lado rentabilidad y por obvio el cumplimiento de los objetivos organizacionales, verificando con esto si la implementación del sistema de trabajo es **sostenible**. Una vez que se verifiquen los resultados, podrá tomarse una decisión para decidir si el modelo de trabajo es funcional para la organización y establecerlo de forma definitiva, a lo que se le conoce como **extensión** del programa.

Por otro lado, Ortiz (2019) dispone que una vez probado las faces de diagnostico diseño debe seguirse un procedimiento de tres pasos para su implementación que consisten en las siguientes fases:

Fase uno **adopcción:** Verificar el cumplimiento de los aspectos de reglamentación y legislación, definiendo las politicas generales del home office así como un manual de funciones que deben cumplir los empleados.

Fase dos **Conformación de Equipo Gestor:** la conformación del equipo de trabajo debe estar conformada por integrantes de los distintos departamentos de la organización, como lo es Reursos Humanos, Seguridad y Salud, Gerancias y Jefaturas de areas, pues este equió será el encargado de monitoriar que las actividades que se realizan desde casa se esten realizando de acuerdo a los objetivos de la organización.

Fase tres consiste en definir las **estrategias de comunicación y seguimiento**, estas estrategias deben ser establecidas dentro del Equipo de gestión, pues se deben alinear a todas y cada una de las areas de la ornanización,

teniendo como finalidad que el trabajo se desarrolle sin afectar a ninguna area y cumpliendo con los objetivos ornganizacionales.

Pede notarse que los autores, aunque nombran direente a cada una de las etapas que conforman la investigación, coinciden en que lo principal es cumplir con los objetivos de la organización.

Beneficios sobre la implementación del Home Office

La mayoría de las economías modernas tienen el Home Office como modelo de trabajo, esto es porque sin duda dicha manera de trabajar representa ventajas tanto para las organizaciones como para los trabajadores (Ramírez & Perdomo, 2020)

Ramírez y Perdomo (2020) mencionan que entre las principales ventajas se encuentran que, se abre la posibilidad para que personas con capacidades directas entren al campo laboral, las personas que inician como nuevos padres pueden tener más tiempo para estar con sus hijos, hay posibilidad para convivir con la familia un mayor tiempo, el trabajador puede gestionar su tiempo para cumplir con sus responsabilidades laborales, reducción del estrés laboral. También se toman como principales ventajas que al no haber la necesidad de desplazarse a la oficina no hay emisiones de gas al utilizar el automóvil, lo que genera un impacto positivo en el ambiente.

Velásquez citado por Carrasco-Mullins, (2021) menciona que las ventajas son tanto para trabajadores, como para empleadores, tomando en cuenta que para los trabajadores se tiene como ventaja, Ascenso virtual, balance entre vida familiar y privada, menores costos de desplazamiento, flexibilidad de horarios, ahorro en tiempo y aumento de la productividad, mejor alimentación aumento de la productividad por autogestión. Las ventajas para las empresas son aumento de la producción reducción de costos por operaciones como agua, luz, teléfono, internet, mantenimiento, procesos sin centralizar, aumento en la mejora de la cultura organizacional, compromiso de los trabajadores con la organización, reducción del ausentismo y rotación de personal, por tanto retención del personal altamente capacitado.

II. CRITERIOS METODOLÓGICOS

La investigación maneja un enfoque cualitativo, es aplicada, de modo bibliográfico y o documental, utilizando fichas de bibliográficas, se realiza una revisión de la literatura comparando investigaciones de otros autores en cuanto a las ventajas recursos y formas de llevar a cabo el Home office, con el objetivo de determinar sus ventajas.

III. DISCUSIÓN Y RESULTADOS

Aun que el Home Office no es precisamente un modelo de trabajo que haya surgido en los últimos años, si ha tenido mayor relevancia a partir del surgimiento de la pandemia derivada por COVID-19, aunado que la facilidad para llevarlo a cabo se respalda en el avance de las tecnologías de la información y comunicación. Puede notarse que de acuerdo a los autores consultados sus orígenes tienen una antigüedad mayor a los 50 años y que es pertinente que se tomen en cuenta algunos pasos si se desea implementar dentro de alguna organización, identificando, el tipo de trabajo que se realiza dentro de la empresa, los perfiles de los empleados, la cultura organizacional y el nivel de compromiso que tienen trabajadores con la organización a la que pertenece, además ofrece ventajas al llevarse a cabo, tanto para la empresa como para el empleado.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El objetivo general de esta investigación fue determinar los beneficios de la implementación del Home Office, el cual es logrado, debido a que gracias a la revisión bibliográfica, pudo encontrarse que existen amplios beneficios, tanto para las empresas como para los trabajadores al implementar este modelo de trabajo, destacando la disminución de costos para las organizaciones y elevación del compromiso por parte del empleado y para los trabajadores pudiendo gestionar su tiempo y disminución en los gastos de traslado, lo que a la vez genera un beneficio para el medio ambiente, con esta información, también se pudo comprobar la hipótesis general que indica:

Hi. Los beneficios de la implementación del Home Office son:

- a) Reducción de tiempos de traslado

Beneficios de la implementación del Home Office, Revisión documental
Cabrerera Zapata¹, Quintana Canales², Córdova González³

- b) Disminución de costos de operación en las empresas
- c) Auto gestión de los empleados en sus actividades
- d) Compromiso laboral

El objetivo específico número uno expresa, definir la manera de llevar a cabo el Home Office, el cual se cumple pues se encontró que aunque su traducción literal al español es trabajo en casa, este puede llevarse a cabo sin ningún problema en cualquier lugar que sea ajeno al lugar habitual de trabajo, como lo es un parque, un restaurante o cualquier lugar en el que se pueda tener acceso a internet, contando con el equipo de cómputo adecuado. Por lo que también la hipótesis específica número dos que afirma que: Hi1. La manera se lleva a cabo el Home Office es desde un lugar distinto a la empresa para la que se trabaja, también se cumple

Por último, se planteó en el objetivo número dos identificar los recursos necesarios para implementar el Home Office, pues los autores consultados, realizan recomendaciones para una correcta implementación de esta forma de trabajar, destacando fases como diagnóstico de la empresa, diseño del modelo incluyendo, normativa, grupo de coordinación y por supuesto los objetivos del programa, así como fase de gestión y evaluación y sostenibilidad, además de la adopción de esta manera de trabajo. Cumpliendo entonces también la hipótesis específica número dos que indica que:

Hi2. Los recursos necesarios para implementar el Home Office son:

- a) Económicos
- b) Humanos
- c) Operativos

Esto debido a que en la fase de diagnóstico, tiene que verificarse si se cuenta con la cultura organizacional para poder llevarlo a cabo lo que representa el recurso humano y operativo, verificación del tipo de tecnologías que se tiene la empresa y si está dispuesta a invertir, lo que se atribuye como recurso económico.

Los resultados muestran que el modelo de Home Office, tiene ventajas al implementarse, pero que la organización, debe tomar en cuenta su cultura, herramientas tecnológicas y equipo de jefes con los que cuenta, así como conocer a fondo los procedimientos y normativa establecida en cada localidad para poder implementar este modelo de trabajo.

Referencias

- 50 minutos. (2017). *Consejos para organizar adecuadamente el teletrabajo*. Bélgica: 50 minutos.es. Obtenido de https://www.google.com.mx/books/edition/Trabaja_de_forma_eficaz_desde_casa/fd48DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Alonso, F. M., & Cifre, G. E. (2002). Teletrabajo y Salud: un nuevo reto para la Psicología. *Papeles del Psicólogo*, 55-61. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77808308.pdf>
- Anghel, B. C. (2020). El teletrabajo en España. *Artículos Analíticos, Boletín Económico*, 18. Obtenido de <https://repositorio.bde.es/handle/123456789/12361?mode=full>
- by Broadcom. (2023). *by Broadcom*. Obtenido de <https://www.vmware.com/es/topics/glossary/content/remote-work.html>
- Carrasco-Mullins, R. (2021). Teletrabajo: Ventajas y desventajas en las organizaciones y colaboradores. *Frecosapiens*, 01-14. Obtenido de https://uptv.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/2175/2013
- deel. (s.f). *dell*. Obtenido de <https://www.deel.com/es/glosario/home-office/>
- Esquivel, G. (julio de 2020). *Banxico*. Obtenido de <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/articulos-y-otras-publicaciones/%7BD442A596-6F43-D1B5-6686-64A2CF2F371B%7D.pdf>
- indeed. (5 de junio de 2023). *Indeed*. Obtenido de <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/como-encontrar-empleo/trabajo-a-distancia>
- Ortiz, B. O. (mayo de 2019). *Universidad Andina Simón Bolívar*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7173/1/T3092-MAE-Ortiz-Estudio.pdf>
- Osorio, H. L. (2010). El teletrabajo: Una Opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, Venezuela. Obtenido de <file:///C:/Users/Investigacion2/Downloads/Dialnet-EITeletrabajo-3252786.pdf>
- Podestá, R. (2020). *Home office. Manual de trabajo en casa*. Argentina: VR Editoras. Obtenido de

https://books.google.com.mx/books?id=BQcIEAAQBAJ&newbks=1&newbks_redir=0&dq=en+que+consiste+el+home+office&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Ramírez, P. J., & Perdomo, H. M. (2020). Ventajas y desventajas de la implementación del teletrabajo, revisión de la literatura. *Sistema d Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación*, 96- 119. Obtenido de <https://revistas.sena.edu.co/index.php/competitividad/article/view/2681/3200>

Santillán, M. W. (2020). El teletrabajo en el COVID-19. *CienciAmérica*, 65-76. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746439>

Silva, P. M., & Pavón, F. (2 de junio de 2022). *Factor Trabajo*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/teletrabajo-que-es-y-como-esta-cambiando-el-mundo-laboral/>

Villafrade, V. A., & Palacios, O. J. (2013). Propuesta de implementación de un Modelo de Teletrabajo. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información*, 17- 31. Obtenido de <https://scielo.pt/pdf/rist/n12/n12a03.pdf>

Factores determinantes de adopción de tecnología e innovación: un estudio de las pymes ante la COVID-19

Determinants of technology adoption and innovation: a study of smes before COVID-19

Fecha de recepción: octubre 2023

Fecha de aceptación: noviembre 2023

Marisol García Alvarado ¹, Cristina Cabrera Ramos ², Karinna Idalia Holguín Magallanes³

1. Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Autónoma de Chihuahua, Circuito Universitario #1, Nuevo Campus Universitario, Chihuahua, Chih, México. mgarciaa@uach.mx, CP 31125, 627-107-18-81
2. Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Autónoma de Chihuahua, Circuito Universitario #1, Nuevo Campus Universitario, Chihuahua, Chih, México. ccabrera@uach.mx, CP 31125, 614-442-00-00
3. Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Autónoma de Chihuahua, Circuito Universitario #1, Nuevo Campus Universitario, Chihuahua, Chih, México. kholguin@uach.mx, CP 31125, 614-442-00-00

Correspondencia: Marisol García Alvarado

Dirección: Circuito Universitario #1, Nuevo Campus Universitario

Teléfono: 627-107-18-81

Correo: mgarciaa@uach.mx

Factores Determinantes De Adopción De Tecnología E Innovación: Un Estudio De Las Pymes Ante La Covid-19

García Alvarado¹, Cabrera Ramos², Holguín Magallanes³

Resumen

La presente investigación analizó los determinantes que provocan que los empresarios decidan o no invertir en la adopción de tecnología e innovaciones. La investigación realizada fue de tipo aplicada con enfoque cualitativo y descriptivo, con la finalidad de dar respuesta a la hipótesis planteada en la presente investigación. Los hallazgos de la investigación se llevaron a través de la recopilación de información y análisis de datos. Asimismo, las variables de estudio fueron la innovación y la tecnología en el sector empresarial (pymes) en tiempos de crisis, como lo fue la ocasionada por la pandemia COVID-19. Dada la hipótesis planteada "la falta de conocimiento tecnológico y una cultura empresarial tradicional son factores que propician que los empresarios dueños de pymes no innoven, o bien, solo inviertan en la tecnología necesaria, por lo que la pandemia le dio un giro a esta situación provocando que estos se vieran forzados a adaptarse a los nuevos cambios tecnológicos para sobrevivir en el mercado empresarial", se acepta dada la revisión de literatura presentada, sin embargo, se sugiere indagar sobre el tema para profundizar en el análisis. Además, se concreta que de acuerdo al objetivo 9 de la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas que refiere a innovación, las pymes deben tener más acceso a la tecnología, sistemas de información y acelerar el incremento de tecnologías digitales.

Palabras clave: Innovación, tecnología, pymes, COVID-19.

Abstract

This research analyzed the determinants that cause entrepreneurs to decide whether or not to invest in the adoption of technology and innovations. The research was applied with a qualitative and descriptive approach, with the purpose of answering the hypothesis stated in this research. The research findings were obtained through the collection of information and data analysis. Likewise, the study variables were innovation and technology in the business sector (SMEs) in times of crisis, such as the one caused by the COVID-19 pandemic. Given the hypothesis "the lack of technological knowledge and a traditional business culture are factors that cause that the business owners of SMEs do not innovate, or only invest in the necessary technology, so that the pandemic gave a twist to this situation causing that they were forced to adapt to new technological changes to survive in the business market", it is accepted given the literature review presented, however, it is suggested to inquire about the subject to deepen the analysis. In addition, it is specified that according to goal 9 of the 2030 Agenda of the United Nations Organization that refers to innovation, SMEs should have more access to technology, information systems and accelerate the increase of digital technologies.

Keywords: Innovation, technology, SMEs, COVID-19 pandemic.

Factores Determinantes De Adopción De Tecnología E Innovación: Un Estudio
De Las Pymes Ante La Covid-19

García Alvarado¹, Cabrera Ramos², Holguín Magallanes³

I. INTRODUCCIÓN

La volatilidad existente en el mundo empresarial provoca que las organizaciones se vean obligadas a establecer estrategias para mejorar sus procesos y sobrevivir ante situaciones inesperadas (García Velázquez *et al.*, 2016). La innovación y la tecnológica juegan un papel importante en el desarrollo económico de las empresas logrando de esta manera que sean redituables en el mercado. Además, fungen como elementos clave del éxito de las empresas para mantenerse en competencia con sus rivales (Terán Bustamante *et al.*, 2019). Sin embargo, existen empresas que se resisten a invertir en tecnología para mejorar sus procesos productivos, en su personal y en la promoción de sus productos (Estrada *et al.*, 2018). La cultura empresarial hace referencia a que los empresarios deciden no invertir en tecnología, si no tienen la necesidad urgente de hacerlo para que el negocio sobreviva o permanezca estable. A pesar de conocer que a través de la inversión y adopción de tecnología lograrán incrementar sus niveles de ventas, incrementar su nivel productivo, ampliar su nicho de mercado, entre otros, solo se conforman con mantener sus niveles de rendimiento y competitividad sin intentar aumentarlos (Prieto y Mayo, 2021).

Sin embargo, conforme la tecnología va evolucionando surgen nuevas innovaciones, las cuales son de vital importancia para las empresas debido a la agilidad que les dan a los procesos operativos en las organizaciones. Por tal razón, los directivos de empresas que toman estas decisiones, deben tomar en cuenta los factores externos e internos con la finalidad de elegir los más convenientes para la organización. Sin embargo, el modelo del comportamiento del consumidor y la conducta del comprador refiere que existen diversos factores que influyen en la toma de decisiones de los empresarios, los cuales son: económicos, sociales, situacionales, culturales, competitivos, de conocimiento, estratégicos y operativos (Kotler, 1988). Por otra parte, London (1997) explica que los factores pueden llegar a ser de tipo personal, ambiental e individual (Schiffman y Kanuk, 2005).

Factores Determinantes De Adopción De Tecnología E Innovación: Un Estudio De Las Pymes Ante La Covid-19

García Alvarado¹, Cabrera Ramos², Holguín Magallanes³

Particularmente, las pequeñas y medianas empresas (pymes) suelen enfrentarse a diversos retos para lograr permanecer en el mercado y ser competitivas. Los directivos deben tomar decisiones acertadas que impidan que estas se vean manipuladas negativamente por fenómenos inesperados, como la pandemia COVID-19 (Hoyos-Estrada y Sastoque-Gómez, 2020). Entonces, este es un reto bastante fuerte para las empresas y debe verse como una oportunidad para evolucionar en esta nueva realidad donde predomina la era digital (OCDE, 2020).

Algunos autores señalan que cada una de las pymes sigue sus propias reglas para alcanzar el crecimiento, pero detallan que el éxito estará en la dedicación que se tenga por parte de los miembros de las organizaciones. Por lo que, sugieren que las empresas deben invertir en procesos tecnológicos. Además, la colaboración de los miembros de la organización será más fructífera si la empresa tiene socios con recursos que complementen los propios y que sean de relevancia para la implementación de tecnología (Fritsch and Lukas, 2001).

Las pymes tienen características propias con las que se identifican en el mercado, estas se diferencian principalmente por el tamaño y que además tienen menos capacidad que las grandes organizaciones para competir con sus rivales, por ejemplo, sus fuentes de financiamiento son más reducidas que las empresas grandes, por lo tanto, las pymes se enfrentan a entornos más inestables que pueden provocar el cierre de las mismas (Smallbone et al., 2003).

Asimismo, las empresas deben estar preparadas para cualquier situación y/o fenómeno que se presente, por tanto, se puede hacer mención que la actual pandemia COVID-19 trajo consigo efectos colaterales que tuvieron un impacto negativo en la economía de las mismas. Por lo que algunas empresas no se vieron afectadas por este evento, otras si lo fueron, y la evidencia muestra que las empresas que siguen en pie son las que adoptaron cambios radicales como: plataformas de compras en línea, envío de pedidos a domicilio y home office. Además, uno de los efectos positivos del COVID-19 con las empresas es que éstas se comprometan a innovar y retomar la actualización de su misión, visión y estrategias necesarias para enfrentarse ante cualquier adversidad,

Factores Determinantes De Adopción De Tecnología E Innovación: Un Estudio De Las Pymes Ante La Covid-19

García Alvarado¹, Cabrera Ramos², Holguín Magallanes³

entonces queda claro que, por ninguna razón se debe volver a tomar estrategias obsoletas utilizadas antes de la pandemia (Donthu & Gustafsson, 2020).

Tecnología y pymes

El avance tecnológico que han tenido las tecnologías a través del tiempo ha provocado un efecto significativo en las empresas que las incorporaron y que de esta manera han logrado incrementar su participación en el mercado. Las tecnologías son conformadas por un conjunto de herramientas, aplicaciones y sistemas que se asocian a la digitalización y que son capaces de manipular información para lograr desarrollo y crecimiento de las organizaciones (Cano, 2018). Los gerentes de las empresas tienen un importante reto que cumplir para lograr una mejora en los procesos de la organización y de esta manera subir los índices de eficacia y eficiencia administrativa que impacten al exterior con sus competidores.

La implementación e innovación en cuestión de tecnología permite que las empresas logren tener un mayor valor agregado en sus actividades organizacionales y por ende logren ser competitivas ante el mundo global. La aplicación de tecnología reside de la creciente globalización y que esto ha incrementado las exigencias en el mundo empresarial, generando así que las empresas se vean interesadas en incrementar sus niveles de competitividad, además, deben estar a la vanguardia ofreciendo productos y servicios que sean de calidad para sus compradores (Bernal Jiménez y Rodríguez Ibarra, 2019).

Según el World Economic Forum (2019) las empresas tradicionales pueden aplicar diversas técnicas para impactar positivamente en sus procesos organizacionales y crecer en el mundo global y competitivo, las cuales se enfocan en la difusión de la marca, productos y servicios a través de las redes sociales, así como la creación de un perfil LinkedIn para impulsar las pequeñas y medianas empresas; la presentación de productos y servicios a través de la creaciones de páginas web que tengan alcance y pueda llegar al público deseado; utilizar tecnologías gratuitas para emprendedores que ayudan a mejorar el uso del tiempo y la manera en la cual se deben de tratar los clientes con el objetivo de que se adapten a las nuevas tendencias tecnológicas. Es importante

Factores Determinantes De Adopción De Tecnología E Innovación: Un Estudio De Las Pymes Ante La Covid-19

García Alvarado¹, Cabrera Ramos², Holguín Magallanes³

mencionar que en México aún se tiene mucha evidencia de rezago de inversión en tecnologías (Schwab, 2019).

Durante el transcurso de la pandemia COVID-19 las empresas han tenido que tomar medidas para ajustar sus procedimientos y enfrentarse a las dificultades que esto trajo consigo. Es importante mencionar que este evento tuvo un impacto del 80% hacia las firmas (INEGI, 2020), el cual provocó de esta manera el cierre total o parcial, generando desempleo y un fuerte desajuste en las economías (García-Madurga et al., 2021). En la actualidad el mundo empresarial debe ser capaz de adaptarse y actuar rápidamente, por lo que realizar un aprendizaje rápido y dar soluciones innovadoras podría ayudar a su transformación digital. Además, la economía digital ha evolucionado con el pasar de los años adoptando las nuevas tecnologías en todos los sectores económicos.

Las pymes tienen grandes retos que cumplir, con la llegada de la pandemia COVID-19 se vieron fuertemente afectadas, La literatura demuestra que son muy pocas las que se encuentran sumergidas en un entorno digital, donde en México solo el 41.5% tienen acceso a internet (Rodrigo y Toussaint, 2020). Asimismo, existen diversos factores que provocan que los empresarios propietarios de pymes no se ven interesados en invertir en tecnología e innovaciones para sus empresas, por ejemplo: carecen de conocimientos tecnológicos; siguen realizando métodos tradicionales de hace años, algunos prefieren invertir o realizar estrategia novedosas por no resplandecer antes los demás y ser víctimas de la delincuencia y algunos solo se conforman por mantener sus niveles de rendimiento y competitividad y no en aumentarlos (Prieto y Mayo, 2021). En efecto, esto vino a traer fuertes consecuencias con la llegada de la pandemia. Por lo que, el objetivo de la presente es determinar los factores que provocan que los empresarios no inviertan en procesos tecnológicos e innovaciones.

Las pequeñas y medianas empresas (pymes) constituyen un 90% de las empresas a nivel mundial, por lo que son parte importante del Producto Interno Bruto. Además, se caracterizan por ser fuentes de empleo y de apoyo a la economía, sin embargo, por el tamaño en el que se constituyen son menos fuertes y tienden a ser

Factores Determinantes De Adopción De Tecnología E Innovación: Un Estudio De Las Pymes Ante La Covid-19

García Alvarado¹, Cabrera Ramos², Holguín Magallanes³

vulnerables ante situaciones impredecibles como lo fue la pandemia COVID-19 (Auzzir et al., 2018).

La investigación planteada permitirá visualizar la situación en la que actualmente se encuentran las pymes ante la crisis financiera provocada por la pandemia COVID-19 y el beneficio que trajo consigo la implementación de tecnologías e innovaciones en su estructura organizacional, generando de esta manera un incremento en sus niveles de competitividad, estabilidad y permanencia. Además, La falta de conocimiento tecnológico y una cultura empresarial tradicional son factores que propician que los empresarios dueños de pymes mexicanas no innoven, o bien, solo inviertan en la tecnología necesaria, por lo que la pandemia vino a darle un giro a esta situación, provocando que estos se vieran forzados a adaptarse a los nuevos cambios tecnológicos para sobrevivir en el mercado empresarial.

La tecnología a través del tiempo y su impacto en las empresas

Hace algunos años las tecnologías de la información dejaron ser un campo restringido para la sociedad en general. En el cual, desde los años 60's en el siglo XX se analiza la importancia que tienen las tecnologías en el sector empresarial. Además, se inicia con el estudio de la administración en general de las tecnologías sobre este sector y su enfoque en el comportamiento que tienen las tecnologías de la información sobre los sistemas empresariales y el efecto que pueden tener sobre el crecimiento organizacional, tanto al interior como el exterior, aumentando de manera significativa su nivel financiero y competitividad (Suomi, 1994).

Diversos autores se han encargado de estudiar a través de los años las tecnologías y su impacto en las organizaciones. En primer lugar, por la necesidad de estudiar la poca presencia de tecnología, en segundo, el impacto positivo que estas tienen sobre las estructuras organizacionales, y tercero, la importancia de las tecnologías sobre las estrategias en relación con la implementación de tecnología y su impacto con el incremento de sus niveles competitivos (Bruque y Padilla, 2003).

Factores Determinantes De Adopción De Tecnología E Innovación: Un Estudio
De Las Pymes Ante La Covid-19

García Alvarado¹, Cabrera Ramos², Holguín Magallanes³

La tecnología es entendida como dos universos en el cual uno de ellos se caracteriza por las tecnologías de la información que son identificadas como la televisión, el radio y la telefonía; en el segundo universo, se centran la informática, las telecomunicaciones y las interfaces, estas últimas son caracterizadas por la digitalización de tecnologías (Schwartz and Settimi, 2008).

A continuación, se explican los factores de adopción de TI.

A través de los años se han estudiado los factores que influyen en la adopción de tecnología. Según Kotler (1988) estos factores son de índole económico, social, psicológicos y culturales (Véase Tabla 1).

Tabla 1. Factores de adopción de tecnología

Factor económico	En este factor se incluye la revisión del nivel de ingresos de la empresa para la adquisición de equipamiento, el análisis de la disminución de costos que traerá consigo la compra y el comparativo del costo-beneficio que traerá consigo la inversión e innovación de tecnología.
Factor social	La sociedad es un fuerte pilar de empuje para la toma de decisiones en cuestión de adopción de tecnología, en el cual directivos suelen apoyarse de puntos de referencia de amigos y compañeros para conocer su opinión sobre el uso de las tecnologías, incluso estos grupos pertenecen o son usuarios de empresas que ya han adoptado la tecnología como parte de su organización. Asimismo, su núcleo

Factores Determinantes De Adopción De Tecnología E Innovación: Un Estudio

De Las Pymes Ante La Covid-19

García Alvarado¹, Cabrera Ramos², Holguín Magallanes³

	familiar y la cultura que los arraiga los influencia sobre la toma de decisiones
Factor psicológico	La parte de la psicología es una pieza clave en la adopción de las TI, dado que el empresario busca integrarse a una estructura social que proporcione estatus a su negocio y a sus clientes, por lo que ambos van encaminados con la reputación de la organización y que son influenciados por el aspecto psicológico.
Factor cultural	Las sociedades que se encuentran relacionadas con la integración de la tecnología y la innovación, no les será difícil la implementación diaria en sus procesos. Entonces, todo será cuestión de los hábitos y costumbres que tenga esa sociedad, así como de su cultura empresarial. Para que esta implementación de tecnología sea de manera adecuada todos los empleados de la organización deberán ampliar sus horizontes de conocimiento.

Fuente. Elaboración propia con información de Kottler (1988).

Factores Determinantes De Adopción De Tecnología E Innovación: Un Estudio De Las Pymes Ante La Covid-19

García Alvarado¹, Cabrera Ramos², Holguín Magallanes³

Tendencias de la tecnología y pymes

La emergencia sanitaria por COVID-19 vino a acelerar más de diez años los hábitos en términos de tecnología. Según el INEGI (2020) si esta situación habría sucedido una década atrás, no se hubiese estado listo, puesto que, a pesar de la tecnología existente, muchos empresarios aun no estarían listos para sumergirse en el mundo digital. El evento tuvo una fuerte afectación económica, para el año 2020 de las 4.9 millones de pequeñas y medianas empresas existentes, solo 3.9 millones sobrevivieron a la actual pandemia, es decir, un 79%.

Según datos del INEGI (2019) el sector empresarial mexicano está constituido por negocios pequeños, donde el 97% tiene menos de 20 empleados y que se caracterizan por ser tienditas de la esquina. El gobierno mexicano ha lanzado iniciativas que propicien la digitalización de las pymes como herramienta para sobrevivir ante las crisis como lo es la pandemia COVID-19, por ende, alguna de las formas sería a través de las ventas en línea, bazares virtuales, entre otros. Además, se ha impulsado a través de programas que las empresas exporten sus productos para aumentar sus niveles financieros, permanencia y estabilidad.

Según Forbes (2017) solo el 6% de las empresas aprovechan las tecnologías de la información, en México hay más de 4.7 millones de empresas de las cuales el 99.8% son pymes y más de la mitad genera cerca del 70% de los empleos, estas deben estarse moviendo rápido ante cualquier eventualidad que se presente. En México se está trabajando para crear estrategias, planes y programas para poner en marcha la digitalización de la economía, con la finalidad de promover una digitalización de alto nivel, para poder lograr esto será necesario darle un giro a la cultura digital empresarial. (Gallegos Toussaint, 2020).

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2021) establece que en México se crearon apoyos para las pymes en temas de tecnología. Se creó la plataforma MipymesMX en las que se ofertan herramientas gratuitas en las que destacan cursos como: webinars sobre contenidos en modelos de negocios digitales, habilidades blandas, cultura financiera, cultura empresarial, accesos a guías con la finalidad de que registren sus marcas, información sobre herramientas

Factores Determinantes De Adopción De Tecnología E Innovación: Un Estudio De Las Pymes Ante La Covid-19

García Alvarado¹, Cabrera Ramos², Holguín Magallanes³

para incrementar ventas a través de comercio electrónico, pagos digitales, publicidad, además, financiamientos, datos sobre créditos, certificaciones, entre otros. los cuales son componentes básicos para la sobrevivencia durante la emergencia sanitaria COVID-19 (Zurita Heredia y Dini, 2021).

II. CRITERIOS METODOLÓGICOS

La investigación fue de tipo aplicada con enfoque cualitativo y descriptivo, con la finalidad de dar respuesta a la hipótesis planteada en la presente investigación. Los hallazgos de la investigación se llevaron a través de la recopilación de información y análisis de datos. Asimismo, las variables de estudio fueron la innovación y la tecnología en el sector empresarial (pymes) en tiempos de crisis, como lo fue la ocasionada por la pandemia COVID-19.

III. DISCUSIÓN Y RESULTADOS

Según estudios realizados por Economist Impact (2021) sobre una encuesta aplicada en febrero de 2021 a 250 directivos, propietarios y gerentes de pymes se encontró que la emergencia sanitaria COVID-19 tuvo un impacto negativo en las pequeñas y medianas empresas mexicanas. Más de la mitad de las pymes encuestadas se tuvieron que ver en la necesidad de suspender las actividades comerciales durante el 2020 y la otra mitad tuvo que buscar financiamientos para revertir el daño que les estaba causando la pandemia, además, tuvieron que reducir la plantilla laboral. Asimismo, se encontró que:

- Las herramientas digitales se han convertido en una herramienta fundamental para evitar el cierre de pymes. Al menos el 50% de las pymes encuestadas se vieron obligadas a utilizar herramientas digitales para lograr sobrevivir, además, se hizo mención a que las herramientas digitales fueron factor para evitar el cierre de manera permanente. Asimismo, mencionaron que implementaron el teletrabajo al menos en el 50% de su plantilla.
- Un 46% de las empresas se encuentra muy optimista de que las herramientas digitales serán importantes para superar crisis económica que se generó a raíz

Factores Determinantes De Adopción De Tecnología E Innovación: Un Estudio De Las Pymes Ante La Covid-19

García Alvarado¹, Cabrera Ramos², Holguín Magallanes³

de la emergencia sanitaria COVID-19. Además, se demostró que la recuperación digital es relevante para mejorar el desarrollo inclusivo y sustentable en el país.

- Los propietarios, gerentes y socios encuestados hicieron mención sobre la importancia que tiene la digitalización, en el cual mencionan que se debería implementar un mayor acceso a la información digital y ayuda para lograr una transición correcta de las pymes en el mundo digital. Finalmente se menciona que la emergencia sanitaria los forzó a invertir e innovar en cuestiones tecnológicas para sobrevivir. (Impact Economist, 2021)

En el informe elaborado por The Economist Intelligence Unit (2020) se realizaron entrevistas semiestructuradas individuales a diferentes directores de empresas. El proceso fue a través de una video llamada en los meses de noviembre y diciembre de 2020, con ello se lograron conocer los puntos de vista acerca de la implementación e innovación de tecnologías. A continuación, se describe los testimonios de los entrevistados:

- El 93% de los encuestados (propietarios de pymes) reconoce que la inversión de tecnologías provoca que sus negocios crezcan. Sin embargo, consideran que ellos mismos se consideran analfabetos tecnológicos y que se les dificulta utilizar software para administrar sus empresas, resumiendo que han seguido modelos de negocios tradicionales, con la creencia de que sus estructuras organizacionales no se verían afectadas por un fenómeno inesperado como el COVID-19.
- Consideran que la innovación e inversión en términos de tecnología antes de la pandemia no era prioridad para ellos, al contrario, su preocupación era la seguridad del negocio, haciendo mención a que en México estaba de moda dar "una cuota" para no ser molestado por pandillas, el 23% de los encuestados consideró el crecimiento como no prioritario.
- El 80% de los encuestados cree que no existe una cultura empresarial de cambio por parte del empresario, en consecuencia, solo el 32% apenas logra obtener un nivel básico en cuanto a la capacidad para la resolución de

Factores Determinantes De Adopción De Tecnología E Innovación: Un Estudio De Las Pymes Ante La Covid-19

García Alvarado¹, Cabrera Ramos², Holguín Magallanes³

problemas tecnológicos, como resultado de ello, las pymes tienen una probabilidad muy baja de lograr la inversión de tecnologías sofisticadas. (The Economist Intelligence Unit, 2020)

En un estudio realizado por Rodríguez y Cisneros (2015) sobre los factores que influyen en la adopción de TIC, se aplicó una encuesta a 203 pymes mexicanas pertenecientes a la Cd. de Jalisco, en cual encontraron lo siguiente:

- Solo el 5% de los directivos encuestados mencionan que invierten en TI (50% de capital destinado a TI).
- Los factores que propician la adquisición de TI: el 49% es por eficiencia y rapidez en la administración, 18% margen de utilidad, el 17% ventajas sobre competencia y el resto por otros factores.
- El mayor impedimento para que las empresas modernicen e innoven sus empresas es la falta de conocimiento tecnológico, en segundo lugar, por factores económicos, y, en tercer lugar, por falta de interés.
- Los factores que influyen en la compra de servicios y productos relacionados con el factor tecnológico son: visión estratégica de innovación y asesoría antes de la venta. (Rodríguez y Cisneros, 2015)

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo a la literatura consultada los factores que propician que los empresarios dueños de pymes no incluyan en sus procesos la adopción de tecnología es la falta de conocimiento tecnológico y una cultura empresarial tradicional anticuada. Sin embargo, en segundo término, existen otros factores como la seguridad y la falta de interés por parte del empresario.

Los empresarios dueños de pymes se vieron forzados a adoptar procesos tecnológicos ante la llegada del COVID-19. Posteriormente, se conocen datos sobre la situación de una muestra de pymes de una encuesta aplicada por Rodríguez y Cisneros en el año 2015, en la cual se hace referencia a la falta de interés y la falta de conocimiento por parte de empresarios ante la adquisición e innovación en tecnologías. Tanto, que en la encuesta aplicada por The Economist Intelligence Unit, en el año 2020 se encontró que, los empresarios no consideraban en sus objetivos

Factores Determinantes De Adopción De Tecnología E Innovación: Un Estudio De Las Pymes Ante La Covid-19

García Alvarado¹, Cabrera Ramos², Holguín Magallanes³

la inversión e innovación de TI. Asimismo, se consideran unos analfabetos en términos de tecnología, por la misma cultura empresarial tradicional que han llevado a cabo a través de los años.

Las tecnologías se han convertido en una herramienta de sobrevivencia ante la ~~pandemia~~ COVID-19. Por último, se hace una observación especial en el tema de conocimiento tecnológico como un factor que propicia que los empresarios dueños de pymes no se vean sumergidos en temas de innovación y tecnología. Seguido de ello, es el tema de cultura empresarial muy vinculada con los términos de conocimiento, dado que, algunas empresas se quedan en los antiguos modelos de negocio en los que no ven la importancia que tienen la innovación sobre sus empresas, por lo tanto, si tienen esta mentalidad, será difícil que se interesen en el mundo tecnológico. A consecuencia de ello muchas se vieron afectadas ante la llegada de la pandemia.

Recomendaciones

Para futuras investigaciones sería interesante indagar más sobre el tema de seguridad cibernética y a nivel entidad federativa para conocer la situación y el patrón de cada uno de los estados mexicanos.

Factores Determinantes De Adopción De Tecnología E Innovación: Un
Estudio De Las Pymes Ante La Covid-19

García Alvarado¹, Cabrera Ramos², Holguín Magallanes³

Referencias

Auzzir, Z., Haigh, R., and Amaratunga, D. (2018). Impacts of Disaster to SMEs in Malaysia. *Procedia Engineering*, 212, 1131–1138. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2018.01.146>

Bernal Jiménez, M. C., and Rodríguez Ibarra, D. L. (2019). Las tecnologías de la información y comunicación como factor de innovación y competitividad empresarial. *Scientia et Technica*, 24(1), 85. <https://doi.org/10.22517/23447214.20401>

Bruque, S., and Padilla, A. (2003). Las tecnologías de la información y comunicación. N. 9, 63–80.

Cano, G. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 4, 499–510. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.4.núm.1.enero.499-510>

Estrada, S., Cano, K., and Aguirre, J. (2018). ¿Cómo se gestiona la tecnología en las pymes? Diferencias y similitudes entre micro, pequeñas y medianas empresas. *Contaduría y Administración*, 64(1), 72. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.1812>

Fritsch, M., and Lukas, R. (2001). Who cooperates on R&D? *Research Policy*, 30(2), 297–312. [https://doi.org/10.1016/S0048-7333\(99\)00115-8](https://doi.org/10.1016/S0048-7333(99)00115-8)

Gallegos Toussaint, R. (2020). La digitalización de las PYMES: Una solución para salir de la crisis de COVID-19. 1–19. <https://expansion.mx/tecnologia/2020/04/09/el-e-commerce-crecera-60-en-2020-impulsado-por-covid-19>

García Velázquez, A., Pineda Domínguez, D., and Andrade Vallejo, M. A. (2016). Las capacidades tecnológicas para la innovación en empresas de manufactura. *Universidad & Empresa*, 17(29), 257–278. <https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.29.2015.11>

Factores Determinantes De Adopción De Tecnología E Innovación: Un
Estudio De Las Pymes Ante La Covid-19

García Alvarado¹, Cabrera Ramos², Holguín Magallanes³

Donthu, N., and Gustafsson, A. (2020). Effects of COVID-19 on business and research. *Journal of Business Research*, 117(January), 284–289. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.008>

Hoyos-Estrada, S., and Sastoque-Gómez, J. D. (2020). Marketing Digital como oportunidad de digitalización de las PYMES en Colombia en tiempo del Covid – 19. *Revista Científica Anfibios*, 3(1), 39–46. <https://doi.org/10.37979/afb.2020v3n1.60>

Impact Economist. (2021). Pymes mexicanas: los impulsores digitales de la recuperación económica. 1–30. <https://expansion.mx/tecnologia/2020/04/09/el-e-commerce-crecera-60-en-2020-impulsado-por-covid-19>.

Kotler, P. (1988). Endogenous C-type retroviridae and autoimmune diseases. *Nippon Rinsho. Japanese Journal of Clinical Medicine*, 46(4), 772–778.

OCDE. (2020). Productivity gains from teleworking in the post COVID-19 era: How can public policies make it happen? *OECD Policy Responses to Coronavirus (COVID-19)*, September, 1–24. https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=135_135250-u15liwp4jd&title=Productivity-gains-from-teleworking-in-the-post-COVID-19-era

Prieto, C., and Mayo, A. C. (2021). Cultura empresarial e inversión en tecnología: expectativas sobre un política de desarrollo productivo. *Friedrich-Ebert-Stiftung*.

Rodrigo, P., and Toussaint, G. (2020). La digitalización de las pymes: Propuestas de solución para la recuperación económica post-COVID. *Wilson Center, México Institute*. www.cepal.org/apps%0Ahttps://repositorio.cepal.org/handle/11362/46743

Rodríguez, J., and Cisneros, J. (2015). *F tic : t m j. Contaduría, Administración e Informatica*. Schiffman, L., and Kanuk, L. (2005). *Comportamiento del consumidor (Person Edu)*.

Schwab, K. (2019). *The Global Competitiveness Report*. In *World Economic Forum*. Schwartz, P. J., and Settimi, C. (2008). Las tecnologías de información y comunicación (tic) desde una perspectiva social. *Forbes*, 182(7), 52–53. <https://doi.org/10.1016/b978-0-240-80740-9.50147-1>

Factores Determinantes De Adopción De Tecnología E Innovación: Un
Estudio De Las Pymes Ante La Covid-19

García Alvarado¹, Cabrera Ramos², Holguín Magallanes³

Smallbone, D., Baldock, R., and North, D. (2003). Policy Support for Small Firms in Rural Areas: The English Experience. *Environment and Planning C: Government and Policy*, 21(6), 825–841.

Suomi, R. (1994). What to take into account when building an inter-organizational information system. *Information Processing & Management*, 30(1), 151–159. [https://doi.org/10.1016/0306-4573\(94\)90030-2](https://doi.org/10.1016/0306-4573(94)90030-2)

Terán Bustamante, A., Dávila Aragón, G., and Castañón Ibarra, R. (2019). Gestión de la tecnología e innovación: un Modelo de Redes Bayesianas. *Economía Teoría y Práctica*, 50, 63–100. <https://doi.org/10.24275/ETYPUAM/NE/502019/Teran>

The Economist Intelligence Unit. (2020). Desarrollo de un México digital. *EconomistImpact*.

Zurita Heredia, A., and Dini, M. (2021). Análisis de las políticas de apoyo a las pymes para enfrentar la pandemia de COVID-19 en América Latina. *Cepal*, 118. www.cepal.org/apps%0Ahttps://repositorio.cepal.org/handle/11362/46743

World Economic Forum (2019). The Global Competitiveness Report 2019. www.weforum.org/gcr.

Indicadores óptimos para un laboratorio clínico

Optimal indicators for a clinical laboratory

Fecha de recepción: octubre 2023

Fecha de aceptación: noviembre 2023

Carmen Alicia Murillo Nevárez ¹, Myrna Isela García Bencomo ²

1. Laboratorio de Análisis Clínicos, Universidad Autónoma de Chihuahua, Chihuahua. Campus Universitario 1, cmurillo@uach.mx, 614 224 98 63
2. Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Autónoma de Chihuahua, Chihuahua, Circuito Universitario #1, Nuevo Campus Universitario, Chihuahua, Chih, México mygarcia@uach.mx, 614 442 00 00

Correspondencia: Carmen Alicia Murillo Nevárez

Dirección: Juan Dominguez de Mendoza 2114

Teléfono: 614 224 98 63

Correo: cmurillo@uach.mx

Indicadores óptimos para un laboratorio de análisis clínicos para su buen funcionamiento

Murillo Nevárez ¹, García Bencomo ²

Resumen

Los laboratorios de análisis clínicos representan una herramienta de vital importancia en la supervisión de la salud pública, requiriendo un manejo y control integral que abarque los aspectos médicos, de laboratorio y del paciente. Se ha observado un incremento notable en la proliferación de estos laboratorios, destinados a ofrecer servicios a la población en general, generando un entorno competitivo que proporciona a los pacientes diversas opciones para elegir el laboratorio al que acudir.

Esta investigación tiene como objetivo presentar una variedad de indicadores utilizados a nivel empresarial, con la finalidad de determinar cuáles son los más apropiados para ofrecer un panorama detallado sobre el funcionamiento ideal de los laboratorios de análisis clínicos, asegurando su beneficio para la población en general. En este artículo, se realiza un análisis detallado de una amplia gama de indicadores, seleccionando aquellos que se ajustan a las necesidades sociales y a la búsqueda del bienestar en cuestiones de salud.

La selección de estos indicadores se basa en la premisa de identificar los parámetros más idóneos que caracterizan a un laboratorio de análisis clínico funcional y con un rendimiento óptimo. Este enfoque busca cubrir eficazmente las necesidades de la población actual, asegurando que el laboratorio cumpla con los estándares requeridos para brindar un servicio de calidad y contribuir de manera significativa al bienestar general.

Palabras clave: laboratorio clínico, indicadores, desempeño.

Abstract

Clinical analysis laboratories represent a vitally important tool in the supervision of public health, requiring comprehensive management and control that encompasses medical, laboratory and patient aspects. A notable increase has been observed in the proliferation of these laboratories, intended to offer services to the general population, generating a competitive environment that provides patients with various options to choose the laboratory to go to.

This research aims to present a variety of indicators used at the business level, in order to determine which are the most appropriate to offer a detailed overview of the ideal functioning of clinical analysis laboratories, ensuring their benefit for the General population. In this article, a detailed analysis of a wide range of indicators is carried out, selecting those that adjust to social needs and the search for well-being in health matters.

The selection of these indicators is based on the premise of identifying the most suitable parameters that characterize a functional clinical analysis laboratory with optimal performance. This approach seeks to effectively meet the needs of the current population, ensuring that the laboratory meets the standards required to provide quality service and contribute significantly to general well-being.

Keywords: clinical laboratory, indicators, performance

Indicadores óptimos para un laboratorio de análisis clínicos para su buen funcionamiento

Murillo Nevárez ¹, García Bencomo ²

Objetivos de la investigación

General

Analizar los indicadores óptimos para un laboratorio de análisis clínicos para su buen funcionamiento.

Específicos

1. Reconocer el funcionamiento adecuado de un laboratorio de análisis clínicos.
2. Determinar el mínimo de indicadores necesarios para un laboratorio de análisis clínicos.
3. Identificar los procesos claves que debe de tener un laboratorio clínico.
4. Propuesta de indicadores.

Justificación de la investigación

En la actualidad se tiene como referencia el servicio de salud público para poder determinar si los laboratorios de análisis clínicos están haciendo el trabajo indicado y con la calidad necesaria. Anteriormente los laboratorios no eran conocidos por su trabajo, figuraban como entes de bajo perfil que la población en general no sabía que existían. Actualmente y generado por pandemia, se sabe que hay un organismo dentro del sistema de salud que es el encargado de emitir resultados a los médicos para generar un diagnóstico certero. Para que ese diagnóstico sea lo más apegado a la realidad es necesario que los laboratorios clínicos hagan su trabajo de la manera correcta. Es por eso que se decide trabajar en esta investigación con la intención de dar a conocer cuáles son los requerimientos mínimos necesarios para que sus resultados que emiten los laboratorios sean confiables y se pueda generar una red de salud efectiva entre médicos, químicos, pacientes y cuidadores.

Indicadores óptimos para un laboratorio de análisis clínicos para su buen funcionamiento

Murillo Nevárez ¹, García Bencomo ²

II. INTRODUCCIÓN

Panta (2019) en su trabajo de tesis describe a los laboratorios clínicos como el lugar donde hay expertos que realizan análisis para contribuir al tratamiento, estudio, prevención y diagnóstico de los problemas de salud.

La gran mayoría de las decisiones terapéuticas están basadas en los resultados arrojados por los laboratorios, incluso cuando existen situaciones alarmantes en tema de salud pública como brotes de enfermedades, epidemias e incluso la reciente pandemia, los laboratorios son los que se encuentran en el centro de la toma de decisiones médicas y de mecanismos de respuesta a nivel gubernamental. (Organización Mundial de la Salud, 2012)

Los laboratorios deben de apoyarse en recursos humanos y económicos calificados, así como a tecnologías más actuales para llevar a cabo todo o la mayoría de sus procesos, la gran variedad de técnicas y requerimientos necesarios para el manejo de un laboratorio hace complejo el manejo adecuado de estas instituciones. Armijos y Nuñez (2020) proponen considerar aspectos como la recopilación eficiente de la información, la elaboración de informes para la toma de decisiones y la inducción a los empleados, esto para lograr una gestión integral que pueda satisfacer el alcance de los objetivos de la organización.

El problema generalizado es que los laboratorios necesitan una gran cantidad de requisitos para poder iniciar y dar servicio a sus clientes, todo bajo normas y requerimientos que suelen ser muy laboriosos. Por esta misma situación en muchas ocasiones los laboratorios se olvidan de la parte de gestión y organización administrativa que a la larga puede generar muchos problemas a nivel organizacional e incluso hasta pueden llegar al cierre del establecimiento, esto debido a que no se toman en cuenta todas las variables que pueden afectar.

Para Tacle (2014) en su gran mayoría los laboratorios clínicos llevan su administración sin basarse en objetivos empresariales, ni creando planes a corto o largo plazo, por lo tanto, no toman en cuenta el valor agregado y eso trae como consecuencia una baja competitividad

Indicadores óptimos para un laboratorio de análisis clínicos para su buen funcionamiento

Murillo Nevárez ¹, García Bencomo ²

El sector privado presta servicios a la población con capacidad de pago. El financiamiento de las instituciones de seguridad social proviene de tres fuentes: contribuciones gubernamentales, contribuciones del empleador y contribuciones de los empleados. Estas instituciones prestan sus servicios en sus propias instalaciones y con su propio personal. Finalmente, el sector privado se financia con los pagos que hacen los usuarios al momento de recibir la atención y con las primas de los seguros médicos privados, y ofrece servicios en consultorios, clínicas y hospitales privados.

Una manera de poder verificar si los laboratorios están estructurados de una manera eficiente para la población en general es detectando los indicadores mínimos que estos laboratorios deben de tener para demostrar que se encuentran comprometidos con su buen funcionamiento y su correcta generación de resultados. (Gómez Dantés, y otros, 2011)

Existen un sinnúmero de indicadores que se pueden abordar e incluso implementar en los laboratorios particulares en México, más sin embargo la tarea de esta investigación es el poder definir cuáles son los indicadores óptimos para que un laboratorio pueda tener un desempeño ideal.

Hay varias definiciones de lo que es un indicador y estas varían mucho dependiendo del campo al que se esté aplicando. Existen indicadores de gestión, de calidad, sociales, de utilidad, de desempeño, estadísticos, de medio ambiente, en fin, una gran cantidad de indicadores que son de ayuda para poder medir de manera objetiva el buen funcionamiento de cualquier organización.

Para CONEVAL un indicador es “una herramienta que muestra indicios o señales de una situación, actividad o resultado”, debe brindarnos información clara, precisa y simple acerca de una única situación, es por eso también que no debe de ser ambigua. (Social, 2013)

Una de las definiciones más objetiva que se encontró es la que nos proporciona Mondragón Pérez donde dice que los indicadores son:

Herramientas para clarificar y definir de forma más precisa, objetivos e impactos (...) son medidas verificables de cambio o resultado (...) diseñadas

Indicadores óptimos para un laboratorio de análisis clínicos para su buen funcionamiento

Murillo Nevárez ¹, García Bencomo ²

para contar con un estándar contra el cual evaluar, estimar o demostrar el progreso (...) con respecto a metas establecidas, facilitan el reparto de insumos, produciendo (...) productos y alcanzando objetivos (Mondragón-Pérez, 2002)

Los indicadores a nivel general se pueden clasificar de dos tipos, basándose en el tipo de medida que den como resultado:

1. Cualitativos: aportan mediciones de valoración de la realidad humana.
2. Cuantitativos: son los obtenidos por medio de un procedimiento estadístico. (Mondragón-Pérez, 2002)

El análisis de estos indicadores nos permite obtener una herramienta muy útil para medir la actividad de los laboratorios y de esa manera detectar errores dentro de la mejora continua que se pueden evitar e incluso corregir con la ayuda de la identificación de sus causas, las cuales se pueden detectar con los indicadores que se utilicen. (Caballé-Martín, Torra-Puig, & Bosch-Llobet, 2002)

CLASIFICACIÓN DE INDICADORES

1. INDICADORES DE BIOSEGURIDAD

Estos indicadores nos permiten medir los cambios situacionales dentro del laboratorio para poder detectar la necesidad de un cambio de acción para disminuir las situaciones de riesgo en los trabajadores.

2. INDICADORES DE CALIDAD

Estos indicadores nos permiten medir la calidad de los procesos, productos y servicios que se ofrecen a los pacientes de los laboratorios. (Mondragón-Pérez, 2002) Estos indicadores nos dan como resultado la medición de la eficacia del laboratorio como prestador de servicios. Dentro de los indicadores de Calidad existen los indicadores Preanalíticos, Analíticos y Posanalíticos que son los que engloban el proceso de recepción paciente hasta la entrega de resultados. (Muñoz, Caballero, Del Pozo, Miraval, & Caballero, 2021)

3. INDICADORES DE USO

Indicadores óptimos para un laboratorio de análisis clínicos para su buen funcionamiento

Murillo Nevárez ¹, García Bencomo ²

Estos indicadores miden la cantidad de recursos utilizada en un proceso, actividad o servicio comparándolo con la cantidad de recursos destinados para ese proceso, actividad o servicio específico.

4. INDICADORES DE INTENSIDAD

Es la cantidad de servicio dado a un mismo paciente en una cantidad de tiempo determinado. En resumen, las veces que un paciente utiliza los servicios del laboratorio en una unidad de tiempo.

5. INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD

Es la cantidad de servicio realizado por cantidad de recurso disponible, esto medido en una unidad de tiempo. (Mondragón-Pérez, 2002) Esto nos da como resultado la medición de la efectividad del laboratorio. (Muñoz, Caballero, Del Pozo, Miraval, & Caballero, 2021)

6. INDICADORES DE OPORTUNIDAD

Cantidad de tiempo que dura un evento que empieza en la recepción del paciente hasta la entrega de resultados de ese paciente.

7. INDICADORES DE CONTINUIDAD

Es el reflejo del seguimiento de procesos, servicios o recomendaciones generados en el laboratorio.

8. INDICADORES DE EFICACIA

Se refiere a la medición del alcance de los objetivos. Son la cantidad de resultados deseables obtenidos.

9. INDICADORES DE EFICIENCIA

Nos habla de la medición de los programas implementados conforme costo-beneficio, entre menor sea el costo y su resultado sea el deseable se puede decir que es mayor su eficiencia. (Muñoz, Caballero, Del Pozo, Miraval, & Caballero, 2021) Este indicador no se encuentra limitado al recurso económico, también abarca el recurso humano y la materia prima para el alcance de los objetivos. (Social, 2013)

Indicadores óptimos para un laboratorio de análisis clínicos para su buen funcionamiento

Murillo Nevárez ¹, García Bencomo ²

10. INDICADORES DE UTILIZACIÓN

Estos indicadores nos dan como resultado la demanda que tiene el laboratorio con respecto a los servicios que ofrece. (Caballé-Martín, Torra-Puig, & Bosch-Llobet, 2002)

11. INDICADORES DE ECONOMIA

Estos indicadores se centran en cuantificar la manera de administrar, generar o movilizar los recursos que se tienen en un programa. De esta manera se puede potenciar el programa para generar o atraer más recursos. (Social, 2013)

III. CRITERIOS METODOLÓGICOS

La investigación es de tipo cualitativa, aplicada, no experimental, transeccional descriptivo, documental.

IV. DISCUSIÓN Y RESULTADOS

Tomando en cuenta los diferentes tipos de indicadores y su gran variedad, se puede decir que existe un sinnúmero de opciones para poder identificar el buen funcionamiento de casi todo proceso existente en una empresa. Sin embargo, nuestro objetivo es determinar el buen desempeño de un laboratorio de análisis clínicos, esto con la intención de poder tener un panorama más abierto de un tipo de empresa que se mantiene bajo la sombra y hermética en cuanto a sus procesos y funciones.

Se determina que los indicadores mínimos que se deben de monitorear en los laboratorios de análisis clínicos son los indicadores de calidad, de bioseguridad y eficacia, esto basándose en la importancia que los laboratorios tienen en el diagnóstico, tratamiento y seguimiento de alguna enfermedad, ya sea crónica o aguda de la población en general, por lo mismo se debe de tener un resultado confiable y lo más apegado a la realidad posible.

Indicadores óptimos para un laboratorio de análisis clínicos para su buen funcionamiento

Murillo Nevárez ¹, García Bencomo ²

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Actualmente el auge de los laboratorios clínicos es debido al parteaguas que marco pandemia en el sector salud. La población a nivel mundial cambio su cultura de la salud que anteriormente era de tratamientos correctivos a la de la prevención. Socialmente se tiene un conocimiento mucho mayor de la importancia que tiene la vigilancia de la salud y la diferencia que existe cuando una enfermedad o padecimiento se conoce desde sus inicios y repercute en un resultado positivo e incluso en la desaparición de la enfermedad.

Cuando se conocen los indicadores que se pueden medir en la organización de los laboratorios de análisis clínicos se puede saber si este tiene un desempeño óptimo que repercute en una mejora en la calidad de la salud para la sociedad. Esto puede desencadenar una ola de beneficios sociales, ya que, a mejor salud, mejor calidad de vida, mejor producción en las empresas y una mejora económica de las mismas. Es hora de tener una mayor conciencia en el cuidado de la salud, ya que eso nos beneficia a todos como individuos y a su vez como sociedad.

Indicadores óptimos para un laboratorio de análisis clínicos para su buen funcionamiento

Murillo Nevárez ¹, García Bencomo ²

Referencias

- Armijos, J. C., & Nuñez-Mondaca, A. (2020). Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: un caso de estudio en Chile, Ecuador. *Rev Med Chile*, 626-643.
- Caballé-Martín, I., Torra-Puig, M., & Bosch-Llobet, M. (2002). Recomendaciones para la evaluación de la gestión en el laboratorio clínico: Indicadores de gestión. *Química Clínica*(21), 34-39.
- Gómez Dantés, O., Sesma, S., Becerril, V., Knaul, F., Arreola, H., & Frenk, J. (2011). Sistema de Salud de México. *Salud Pública de México*, S220-S232.
- Mondragón-Pérez, A. R. (2002). ¿Qué son los indicadores? *Revista de información y análisis*(19), 52-58.
- Muñoz, M. E., Caballero, R., Del Pozo, J., Miraval, M. L., & Caballero, P. (marzo-abril de 2021). Importancia de los indicadores de calidad para procedimientos de Bioseguridad en los laboratorios clínicos. *Bol-Inst Nac Salud*, 47-54.
- Organización Mundial de la Salud. (abril de 2012). Instrumento para la evaluación de laboratorios.
- Panta-Sosa, J. L. (2019). Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción al cliente de la micro y pequeña empresa rubro laboratorio de análisis clínicos en el distrito de Sullana año 2018. Sullana, Peru.
- Social, C. N. (2013). *Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores. Instrumentos principales para el monitoreo de programas sociales en México*. México, DF.
- Tacle Humanante, P. M. (diciembre de 2014). Diseño de un modelo administrativo basado en un sistema integrado de gestión, para mejorar el desempeño del laboraorio clínico AMBALAB. Quito.

Conclusión de una auditoría de estados financieros

Conclusion of an audit of financial statements

Fecha de recepción: septiembre 2023

Fecha de aceptación: noviembre 2023

Argenis Iván Mejía-Chavarría¹, Ana Gabriela Arteaga-Zarazúa²

1. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán, Carretera Cuautitlán-Teoloyucan Km. 2.5, Industrial Xhala, 54714 Cuautitlán Izcalli, Estado de México, academicoargenis@comunidad.unam.mx
2. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán, Carretera Cuautitlán-Teoloyucan Km. 2.5, Industrial Xhala, 54714 Cuautitlán Izcalli, Estado de México, arteagazarazua@gmail.com

Correspondencia: Nombre

Dirección: Carretera Cuautitlán-Teoloyucan Km. 2.5, Industrial Xhala, 54714 Cuautitlán Izcalli, Estado de México

Teléfono:

Correo: academicoargenis@comunidad.unam.mx

Resumen

En aras de obtener concisión y claridad en los trabajos de auditoría, esta debe practicarse en alineación con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), para verificar que la información financiera de una entidad es consistente con los postulados de Contabilidad contenidos en las Normas de Información Financiera y que dicha información es veraz, confiable, oportuna y fehaciente.

El cierre de una auditoría representa la etapa más importante de la auditoría, ya que aquí es en donde se elabora el dictamen. El dictamen de acuerdo con la Comisión de Procedimientos de Auditoría (COMPA) se define como el documento que suscribe el contador público conforme a las normas de su profesión en el que expresa su opinión relativa a la naturaleza, alcance y resultado de los exámenes realizados sobre los estados financieros de la entidad que se trate. Se pueden tener cuatro tipos de opinión: Opinión no modificada favorable sin salvedades, opinión modificada con salvedades, opinión desfavorable y abstención de la opinión. A partir del ejercicio 2014, el dictamen fiscal dejó de ser obligatorio para volverse optativo para algunos contribuyentes. Los contribuyentes que estén obligados en dictaminarse deberán presentar el dictamen fiscal conforme lo establecido en el artículo 32-A del CFF.

Palabras clave: Auditoría, dictamen, Normas de auditoría

Abstract

In order to obtain conciseness and clarity in audit work, it must be performed in alignment with International Auditing Standards (ISA), to verify that the financial information of an entity is consistent with the accounting postulates contained in the Information Standards. Financial and that said information is true, reliable, timely and reliable.

The closing of an audit represents the most important stage of the audit, since this is where the opinion is prepared. The opinion of agreement with the Audit Procedures Commission (COMPA) is defined as the document signed by the public accountant in accordance with the standards of his profession in which he expresses his opinion regarding the nature, scope and result of the examinations carried out on the financial statements of the entity in question. They can have four types of opinion: Unmodified favorable opinion without qualifications, modified opinion with qualifications, unfavorable opinion and abstention of the opinion. Starting in 2014, the tax report was no longer mandatory and became optional for some taxpayers. Taxpayers who are required to issue a ruling must submit the tax ruling in accordance with the provisions of article 32-A of the CFF.

Keywords

Audit, Opinión of financial statements, Auditing Standards

I. INTRODUCCIÓN

En el presente escrito se realizó una búsqueda documental y la revisión de investigaciones científicas que permiten develar algunos aspectos propios de la conclusión de una auditoría, su importancia y aspectos a considerar, se buscaron investigaciones en las que se aborda el cierre de la auditoría de estados financieros; adicionalmente, en la búsqueda de datos se utilizaron palabras auditoría, cierre de la auditoría, dictamen, opinión y normas de auditoría, para localizar la información, identificando dos artículos científicos, nueve libros y un canal de You Tube vinculados con el tema de investigación, terminación y cierre de la auditoría, la consulta de información se efectuó en bases de datos como Google académico, Yahoo! académico, Elsevier, EBSCO host y Redalyc, entre otras, de acuerdo con los criterios de selección ya mencionados, finalmente, para la integración de la información se analizó conforme a continuación se menciona:

Se aborda el concepto de dictamen, que representa el producto final de una auditoría, posteriormente se mencionan los tipos de dictamen, ya que una vez terminada la auditoría el auditor debe formarse una opinión sobre si los estados financieros se encuentran formulados en torno a la normatividad contable y financiera existente y por lo tanto libres de incorrección material, se hace énfasis en la emisión del tipo de opinión estipulado en la NIA 705, una vez revisada la opinión sus tipos se hace énfasis en que el dictamen, a partir del ejercicio 2014 es optativo en su presentación, sin embargo, aún existen ciertos contribuyentes obligados a dictaminar sus estados financieros, posteriormente se muestran los elementos básicos que se deben incluir en el dictamen, asimismo, se aborda la evidencia de auditoría, toda vez que de su obtención derivará la opinión en el dictamen de estados financieros.

Posteriormente se estudia el cierre de la auditoría, el cual se materializa una vez que se han ejecutado los procedimientos de auditoría en todas las cuentas contenidas en los estados financieros, haciendo énfasis en las pruebas finales, se revisan las comunicaciones escritas que debe presentar la entidad a efecto de delimitar la responsabilidad del auditor y de la empresa auditada.

Conclusión de una auditoría de estados financieros
Mejía-Chavarría ¹, Arteaga Zarazúa ²

Concluido el proceso de auditoría, el auditor debe plasmar su opinión en el dictamen, motivo por el cual se presenta la elaboración del dictamen, el cual representa el punto final de la auditoría de estados financieros.

Abreviaturas

Palabra	Abreviatura
Código Fiscal de la Federación	CFF
Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría	COMPA
Comprobante Fiscal Digital	CFDI
Instituto Mexicano de Contadores Públicos	IMCP
Normas de Información Financiera	NIF
Normas Internacionales de Auditoría	NIA

Dictamen

Para finalizar el proceso de la auditoría y emitir el dictamen de estados financieros, el auditor debe cumplir con la aplicación de normatividad inherente a la práctica de auditoría que a su juicio haya agotado los procedimientos de auditoría en aras de obtener evidencia suficiente a efecto de sustentar su opinión plasmada en el dictamen de estados financieros.

El dictamen es la materialización del producto final en el proceso de una auditoría de estados financieros, por lo cual es pertinente abordar su definición, a continuación, se hará una aproximación de esta, a través de la revisión de la literatura existente:

Téllez, (2004), indica que la Comisión de Procedimientos de Auditoría (COMPA) del IMCP (Instituto Mexicano de Contadores Públicos) define al dictamen como el documento que suscribe el contador público conforme a las normas de su profesión en el que expresa su opinión relativa a la naturaleza, alcance y resultado de los exámenes realizados sobre los estados financieros de la entidad que se trate. (p.332)

Por su parte, Napolitano, Et al. (2011: p.145), manifiesta que el dictamen del auditor o informe es el resultado de su examen de los estados financieros conforme

Conclusión de una auditoría de estados financieros Mejía-Chavarría¹, Arteaga Zarazúa²

a las normas de auditoría para cerciorarse de que estos están de acuerdo con las normas de información financiera. (p. 145)

Mendívil, (2016), refiere que el dictamen es la opinión del contador público en torno a la corrección contable de las cifras de los estados financieros, como resultado del examen y revisión de estos.

En este sentido, podemos definir al dictamen como la opinión escrita, emitida por un contador público independiente, sobre la razonabilidad financiera de las cifras de un periodo dado, que presenta una empresa en sus estados financieros. (p.179)

La importancia del dictamen radica en es lo único que el público (inversionistas, proveedores, acreedores, autoridades gubernamentales, etcétera) conoce del trabajo del auditor, asimismo, es importante porque en éste recae el objetivo de la auditoría de estados financieros que es expresar una opinión profesional respecto a si dichos estados presentan la situación financiera, los resultados de las operaciones, las variaciones en el capital contable y los cambios en la situación financiera de una entidad, de acuerdo con los postulados de contabilidad.

La etapa final de una auditoría se centra en la emisión de la opinión del auditor plasmada en el dictamen de estados financieros.

De acuerdo con el IMCP (2023), la NIA 700 se enfoca en las responsabilidades que tiene el auditor de formarse una opinión sobre los estados financieros, lo cual implica que también que el auditor debe tomar en consideración la estructura y el contenido del dictamen.

El IMCP (2023), sostiene que el dictamen es la conclusión de la auditoría, en la cual se debe tomar en consideración si se obtuvo la evidencia suficiente y la conclusión del auditor sobre si los errores significativos no corregidos son de importancia relativa y pudiesen afectar los resultados plasmados en los estados financieros.

El IMCP (2023), refiere que cuando la auditoría se realiza conforme a las NIA, el dictamen debe estandarizarse, de tal forma que los terceros interesados en el mismo puedan comprenderlo, con lo cual se buscará un equilibrio entre la opinión emitida de forma global y la necesidad del valor de la información.

Es pertinente diferenciar entre dictamen e informe de auditoría, el dictamen es la expresión de una opinión por parte del auditor, al concluir el proceso de auditoría y determinar que los estados financieros fueron preparados en alineación con el marco de información financiera aplicable, en tanto que el informe de auditoría es un documento en el que se vierte dicha opinión con objeto de proporcionar a los usuarios de la información financiera sobre las operaciones de la empresa y los resultados financieros plasmados en los estados financieros.

Tipos de opiniones en el dictamen

De acuerdo con Tapia, Et. al. (2020), las opiniones que se pueden emitir en el dictamen, posterior a la ejecución de una auditoría pueden ser las siguientes:

- Opinión no modificada favorable sin salvedades.
- Opinión modificada con salvedades.
- Opinión desfavorable o adversa.
- Abstención de la opinión. (p.248)

Esto en función de la importancia de las excepciones detectadas, contingencias no cuantificadas, inconsistencias o desviaciones en la aplicación de los postulados de contabilidad y limitaciones al alcance de la auditoría.

Opinión modificada en el informe de auditoría emitido por un auditor independiente

La NIA 705 muestra los elementos que requiere el informe de auditor, cuando este modifica la opinión sobre los estados financieros, ya sea porque los estados financieros no se encuentran libres de incorrección material y se encuentre ante limitaciones que le impidan obtener evidencia suficiente y competente para concluir que en su conjunto están libre de estas incorrecciones.

Esta NIA establece los tres tipos de opinión modificada: con salvedades, desfavorable y denegación, estas se muestran a continuación **(Ver tabla 1)**:

Tabla 1. Opiniones modificadas de acuerdo con la NIA 705

Naturaleza del hecho que origina una opinión modificada	Juicio del auditor sobre los efectos generalizados o posibles efectos en los estados financieros	
	Efecto material no generalizado	Efecto material generalizado
Los estados financieros contienen errores materiales.	Opinión con salvedades.	Opinión adversa o desfavorable.
Imposibilidad de obtener evidencia suficiente y adecuada.	Opinión con salvedades.	Abstención de opinión (Denegación de opinión).

Nota: NIA 705

La tabla anterior sienta las bases de emisión del dictamen de estados financieros, toda vez que, a partir de los hallazgos de la auditoría, podrá emitir un tipo de opinión.

Opinión con salvedades

Tapia, Et. al. (2020), sostienen que cuando se materializan desviaciones en la aplicación de las NIF o limitaciones al alcance de la auditoría, se puede decir, que no se está en condiciones de expresar una opinión sin salvedades, motivo por el cual el auditor deberá emitir, según sea el caso, una opinión con salvedades, una abstención de la opinión o una opinión negativa. (p.256)

Tapia, Et. al. (2020), refieren que el auditor ha obtenido evidencia suficiente y competente y puede concluir que las incorrecciones, individualmente o de forma agregada, son materiales, pero no generalizadas en los estados financieros, o bien, cuando se encuentre ante limitaciones al alcance de su auditoría que no le permitan obtener evidencia suficiente y competente para formarse una base de su opinión, pero concluya que los posibles efectos sobre los estados financieros de las incorrecciones no detectadas, pudieran ser materializadas aunque no generalizadas. (p.256)

Opinión desfavorable

Tapia, Et. al. (2020), nos dice que el auditor expresará una opinión desfavorable cuando, como consecuencia de su examen, concluye que los estados financieros no están de acuerdo con las Normas de Información Financiera y las desviaciones son a tal grado importantes que la expresión de una opinión con salvedades no sería adecuada. (p.258)

Tapia, Et. al. (2020), sostiene que el hecho de expresar una opinión desfavorable no eximirá al auditor de la obligación de revelar todas las desviaciones importantes a las Normas de Información Financiera y limitaciones importantes que haya tenido en el alcance de su trabajo, en el caso de que se emita un dictamen desfavorable, el auditor no deberá incluir en su dictamen una opinión parcial sobre componentes o partidas individuales de los estados financieros, en vista de que haría contradictorio y confuso su dictamen. (p. 258)

IMCP (2023), en su NIA 705 refiere que este tipo de opinión se podrá emitir, cuando el auditor, habiendo obtenido evidencia suficiente y competente concluya que las incorrecciones individuales o de forma agregada, son materiales y generalizadas en los estados financieros.

Denegación de la opinión

IMCP (2023) en su NIA 705 nos dice que cuando el auditor no pueda obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada, en la cual pueda basar su opinión y concluya que los posibles efectos sobre los estados financieros de las incorrecciones no detectadas pudieran ser materiales y generalizadas o bien, cuando en circunstancias extremadamente poco frecuentes se suponga la existencia de múltiples incertidumbres, el auditor concluya que, a pesar de haber obtenido evidencia de auditoría suficiente y adecuada respecto a cada una de las incertidumbres y no le es posible formarse una opinión sobre los estados financieros dada la posible interacción de incertidumbres y su probable efecto acumulativo en los estados financieros.

Conclusión de una auditoría de estados financieros Mejía-Chavarría¹, Arteaga Zarazúa²

De acuerdo a IMCP (2023), en su NIA 705, el auditor debe denegar la opinión cuando el alcance de su examen haya sido limitado en forma tal que no proceda la emisión de un dictamen con salvedades. En este caso, deberá indicar todas las razones que dieron lugar a dicha abstención, no obstante que, la denegación de opinión implica la imposibilidad del auditor de expresar una opinión sobre los estados financieros tomados en su conjunto, se considera como dictamen para efectos de las normas de auditoría, toda vez que el hecho de denegar la opinión no eximirá al auditor de la obligación de revelar las desviaciones importantes en la aplicación de las Normas de Información Financiera detectadas en su revisión.

El IMCP (2023), en su NIA 705, refiere que es importante mencionar que la denegación de opinión no debe usarse en sustitución de una opinión negativa. Cuando el contador público haya llegado a la conclusión de que los estados financieros no presentan la situación financiera y/o el resultado de las operaciones conforme a las Normas de Información Financiera, así debería expresarle, en el caso de que se expresara una denegación de la opinión, el auditor no deberá incluir una opinión parcial sobre los componentes o partidas individuales de los estados financieros, en vista de que haría contradictorio y confuso su dictamen, cuando se emite un dictamen con denegación de la opinión, además de modificar la redacción del último párrafo del modelo de dictamen, se debe omitir la afirmación de la responsabilidad del auditor incluida en el primer párrafo y, adicionalmente, eliminar el segundo párrafo o modificar su redacción de acuerdo con las circunstancias de cada caso en particular.

Contribuyentes obligados a dictaminar

Si bien es cierto, el dictamen fiscal dejó de ser obligatorio para volverse optativo a partir del ejercicio 2014, López, (2020), refiere que los asuntos en los cuales es importante el dictamen fiscal emitido por el contador público, **(Ver tabla 2)** esto para efectos del cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Tabla 2 Casos en los que es obligatorio presentar el dictamen fiscal

Ser proveedor de certificación de CFDI.	Regla 2.7.2.8., fracción IV, RMF 2019
Operar como proveedor de certificación de recepción de documentos digitales.	Regla 2.8.2.2., fracción IV, RMF 2020
Quien desee obtener concesión para administrar devoluciones de IVA a turistas extranjeros.	Regla 4.6.2. RMF 2020
Para tener derecho a los beneficios de los tratados para evitar la doble tributación.	Art. 4º, primer párrafo, LISR
Para participar en reestructuras financieras.	Art. 24-IX, LISR

Nota: López, (2020). “Dictamen fiscal. De acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría”, Ciudad de México, Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Cámara de Diputados (1981), refiere que los contribuyentes que opten por dictaminarse presentarán el dictamen fiscal conforme lo establecido en el artículo 32-A del CFF. Es pertinente mencionar que esto debe ser dado a conocer a la autoridad fiscal mediante la declaración del ejercicio anual del ISR y esto lo hará conforme a los plazos establecidos en el artículo 52 del RCFF, es pertinente mencionar que el artículo 57 del RCFF en su sección III establece lo que debe incluir el dictamen:

- Los datos generales del contribuyente y del Contador público y en su caso el representante legal.
- La declaración bajo protesta de decir la verdad, que en el informe se emita con fundamento en el artículo 52, fracción III y demás normatividad aplicable.
- Los demás que determine el SAT mediante sus reglas generales.

Cámara de Diputados (1981), en su artículo 58 del RCFF establece que los contribuyentes dictaminados por medio de Contador Público deberán entregar toda la información obligatoria a través de medios electrónicos de conformidad con las normas establecidas por el SAT. **(Ver tabla 3)**

Tabla 3. Información que debe presentar el Contribuyente dictaminado

1. Los datos generales del contribuyente y del C.P. y en su caso el representante legal.
2. Dictamen sobre los estados financieros emitido por el Contador Público.
3. Informe sobre la revisión de la situación fiscal emitido por el Contador Público, así como: Cuestionarios de diagnóstico fiscal contestados por el Contador Público. Quien deberá aplicar los procedimientos de revisión fiscal del contribuyente.
4. La información sobre los estados financieros básicos , así como sus notas aclaratorias.
5. Información correspondiente a su situación fiscal incluir una <i>declaración de protesta de decir la verdad</i> , así como el Contador Público y el contribuyente.

Nota: Elaboración propia en función del artículo 58 del RCFF

López, (2020) refiere que a partir de la Reforma Fiscal para 2022, el plazo para presentar el dictamen de estados financieros formulado por Contador Público inscrito, es a más tardar el 15 de mayo del año inmediato posterior a la terminación del ejercicio de que se trate; cabe mencionar que, hasta el 31 de diciembre de 2021, el plazo para presentar el dictamen fiscal era a más tardar el 15 de julio del año inmediato siguiente al ejercicio que se dictamina, por lo cual, el dictamen fiscal del ejercicio 2022 se deberá presentar a más tardar el 15 de mayo del año 2023.

Elementos básicos que debe incluir el dictamen

En la siguiente tabla se enlistan los elementos básicos que integran el dictamen del auditor (**Ver tabla 4**):

Tabla 4. Elementos de dictamen de estados financieros

Título	La mención que se trata de un Dictamen de estados financieros
Destinatario.	Generalmente se dirige a los accionistas o a quien haya contratado los servicios el auditor.
Identificación de los estados financieros.	<p>El dictamen fiscal, normalmente se refiere al estado de situación financiera y a los resultados, de variaciones en el capital contable y de cambios en la situación financiera.</p> <p>Usualmente se presentan estados financieros comparativos y el auditor debe mencionar la responsabilidad asumida, indicando en los párrafos del alcance y la opinión, las fechas y periodos de los estados financieros examinados.</p>
Identificación de la responsabilidad de la administración de la compañía y del auditor.	Se deberá aclarar, en el cuerpo del dictamen, que los estados financieros son responsabilidad de la administración de la entidad y que la responsabilidad del auditor es expresar una opinión sobre estos.
Descripción general del alcance de la auditoría.	<p>En el dictamen se deberá describir el alcance del trabajo efectuado, mediante las siguientes afirmaciones:</p> <p>a) Que el trabajo fue realizado de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA).</p> <p>b) Que la auditoría fue planeada y llevada a cabo para obtener una seguridad razonable</p>

Conclusión de una auditoría de estados financieros
Mejía-Chavarría ¹, Arteaga Zarazúa ²

	<p>de que los estados financieros están libres de errores importantes, y que están preparados de acuerdo con los postulados de contabilidad.</p> <p>c) Que el examen se efectuó mediante pruebas selectivas.</p> <p>d) Que la auditoría incluyó la evaluación de los postulados de contabilidad utilizados y de las estimaciones significativas efectuadas por la administración de la compañía en la preparación de los estados financieros, así como una evaluación de la presentación de los estados financieros tomados en su conjunto.</p> <p>e) Que la auditoría proporcionó bases razonables para la opinión.</p>
Opinión del auditor.	<p>El dictamen deberá establecer claramente la opinión del auditor acerca de que, si los estados financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera, los resultados de las operaciones, las variaciones en el capital contable y los cambios en la situación financiera, de acuerdo con los postulados de contabilidad.</p>
Redacción y firma del dictamen.	<p>Siempre deberá aparecer el nombre y firma del contador público para mantener la responsabilidad profesional individual de quien suscribe el dictamen, sin embargo, este se puede redactar utilizando la primera persona del plural cuando el contador público sea socio de una firma de contadores públicos.</p>

Conclusión de una auditoría de estados financieros
Mejía-Chavarría ¹, Arteaga Zarazúa ²

Fecha del dictamen.	Como regla general la fecha del dictamen debe ser la misma en que el auditor concluya su trabajo de auditoría, es decir, cuando se retira de las oficinas de la entidad, una vez obtenida la evidencia de la información que se esté dictaminando.
Obligaciones en su uso.	Con el fin de asegurar uniformidad y evitar confusiones a los usuarios de los estados financieros, cuando se emite el dictamen deberá prepararse conforme al modelo establecido por la COMPA.

Nota: Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C. (Deloitte Touche Tohmatsu Limited S. de R. L.) (2016). "Nuevo Informe de auditor independiente". Deloitte, Ciudad de México.

Evidencia de auditoría

Espino, (2014), refiere que evidencia de auditoría es toda información que utiliza el auditor para llegar a la conclusión en que basa su opinión, esto incluye tanto registros plasmados en los estados financieros como otro tipo de información que el auditor considere para sustentar su opinión, esta debe ser relevante, válida y suficiente (p.6).

Para ser relevante la evidencia debe estar relacionada con el asunto auditado, por otra parte, para ser válida, deberán observarse los siguientes aspectos:

- Que provenga de fuentes confiables.
- El hecho que se haya obtenido con la aplicación de alguna de las técnicas de auditoría.
- Información que provenga de documentos oficiales.
- Que se haya obtenido mediante pruebas de control y procedimientos de auditoría.

Conclusión de una auditoría de estados financieros Mejía-Chavarría¹, Arteaga Zarazúa²

Asimismo, la evidencia debe ser suficiente, es decir, se deben agotar todos los procedimientos de auditoría a efecto de estar satisfechos con los hallazgos.

La NIA 500 da cuenta de lo que constituye la evidencia de auditoría de estados financieros y versa sobre los procedimientos que el auditor debe diseñar y aplicar para obtenerla, lo que le permitirá alcanzar conclusiones razonables en las que podrá basar su opinión al cierre de la auditoría.

La evidencia de auditoría incluye tanto la información contenida en los registros contables de los que se obtienen los estados financieros, como otra información.

El dictamen de estados financieros se sustentará en la evidencia que el auditor reúna durante la ejecución de la auditoría, por lo cual, deberá obtener evidencia suficiente inherente a la valoración de los riesgos de incorrección material.

Cabe mencionar que, ante la incapacidad del auditor para obtener evidencia relevante, válida y suficiente, en relación con los procedimientos aplicables, se podrá materializar una opinión con salvedades o denegación de opinión, por lo cual es importante para el auditor obtener la evidencia

Terminación y cierre de la auditoría de estados financieros

Mejía (2020), refiere que los trabajos finales efectuados por el auditor en la revisión de los estados financieros, con objeto de comprobar el cumplimiento de las normas de auditoría, alinear y emitir su opinión profesional respecto a la razonabilidad financiera de las cifras plasmadas en los estados financieros, representan la conclusión de una auditoría.

Mejía (2020), sostiene que este cierre se materializa una vez que se han analizado todas las cuentas incluidas en los estados financieros y que tenemos los papeles de trabajo¹ que soportan dichos análisis, en la etapa final de la auditoría el auditor deberá realizar las pruebas finales, es decir, aquéllas en las cuales obtendrá el complemento de la evidencia en relación con las cifras y hechos que reflejan los

¹ (Mtro. Argenis Iván Mejía Chavarría, 17 de mayo de 2020). Conjunto de cédulas y documentos que contienen los datos e información obtenida por el auditor, en los que se describen las pruebas realizadas, los procedimientos aplicados y los resultados con los que se sustentan las conclusiones

Conclusión de una auditoría de estados financieros Mejía-Chavarría¹, Arteaga Zarazúa²

estados financieros que pretende dictaminar, al concluir la auditoría, se pueden observar diversas vías de comunicación entre el auditor y la entidad, una de estas vías de comunicación estriba en que el auditor deberá anunciar las desviaciones al comité de auditoría, sin importar su materialidad.

Arens, Et. al. (2007), sostienen que el auditor debe comunicar las deficiencias significativas en el diseño y operación del control interno, no obstante, el objetivo de la auditoría de estados financieros es emitir una opinión en el dictamen, debe informar a la administración si detectó inconsistencias en su revisión e informar sobre los siguientes aspectos:

- Las responsabilidades del auditor con respecto a la ejecución de la auditoría.
- Los procedimientos aplicados en la revisión de los estados financieros.
- Los ajustes significativos que se encontraron en el proceso de la auditoría.
- Criterios del auditor respecto a la calidad, no sólo de la aceptabilidad de los postulados de contabilidad.
- Desacuerdos con la administración acerca del alcance de la auditoría, la aplicabilidad sobre los postulados de contabilidad.
- Las dificultades encontradas en el desarrollo de la auditoría, así como la falta de disponibilidad del personal del cliente y no proporcionar información necesaria.

Mendívil, (2018), menciona que la revisión de cada cuenta debe terminar precisamente con la conclusión que se obtiene derivado de la auditoría, esta conclusión debe transcribirse en las cédulas sumarias pertinentes y especificar si los elementos objetivos obtenidos por el auditor apoyan el hecho de que se confíe en el saldo mostrado por la empresa o si se propondrán ajustes y reclasificaciones para llegar a las cifras correctas.

Mendívil, (2018), sostiene que el cierre formal de los trabajos de auditoría tendrá lugar al momento en que se firman y entregan los estados financieros para dictaminarlos, sin embargo, la auditoría debe considerarse cerrada al momento en que el equipo de trabajo de auditoría se retira de las oficinas del cliente y se concentra en la elaboración de los estados financieros mencionados.

Conclusión de una auditoría de estados financieros Mejía-Chavarría¹, Arteaga Zarazúa²

Por lo anterior, los equipos de trabajo pueden ser asignados a otras empresas y los papeles de trabajo y archivos electrónicos deberán resguardarse en un lugar adecuado para ser consultados las veces que sea necesario.

Importancia

La importancia del cierre o terminación de auditoría radica en que en él se reúnen y conjugan los elementos de trabajo con que cuenta el auditor para realizar su examen, mediante él se verifica que ha cumplido con la aplicación de las NIA y además porque en esta etapa es en donde se forma la opinión que rendirá el auditor, el cual es producto de su trabajo.

En esta fase el auditor determinará si la totalidad de las cuentas fueron analizadas y si la evidencia recabada es suficiente y adecuada, asimismo, tendrá conocimiento de los errores materializados en la entidad auditada, con lo cual se formará una opinión acerca de la razonabilidad financiera de las cifras que presentan los estados financieros y estará en condiciones de emitir una opinión sustentada.

Objetivos

A continuación, se presentan los objetivos que se persiguen en la etapa de terminación y cierre de la auditoría:

- Que la totalidad de las cuentas hayan sido revisadas: Esto le proporcionará seguridad toda vez que teniendo la certeza de que todas las cuentas fueron revisadas se formará una opinión de la razonabilidad financiera de las cifras, de tal forma que, si no revisa que todas las cuentas hayan sido analizadas, se correría riesgo de ignorar hechos que pudiesen afectar las cifras de la empresa y emitir una opinión errónea.
- Obtención de las bases para emitir su opinión: El trabajo de auditoría brinda al auditor los elementos de juicio necesarios para emitir su opinión, estos elementos se obtienen en función de la aplicación de los procedimientos de auditoría, los cuales derivarán de elementos de juicio necesarios para apoyar la

Conclusión de una auditoría de estados financieros
Mejía-Chavarría ¹, Arteaga Zarazúa ²

opinión del auditor, condicionados a una revisión final en la que se decidirá si han proporcionado de manera objetiva y cierta la evidencia de auditoría.

- Control interno: En el transcurso de la auditoría se efectúan revisiones al control interno, sin embargo, en el cierre de la auditoría el auditor calificará esta revisión con objeto de evidenciar las deficiencias detectadas y en un futuro en la carta de observaciones y sugerencias las dé a conocer a la administración de la entidad.
- Revisión del programa de trabajo: En el cierre de la auditoría se efectuará una revisión al programa de trabajo² a efecto de comprobar si se han aplicado la totalidad de las pruebas plasmadas en el mismo.
- Propiedad y exactitud de los registros contables de la empresa en función de los postulados de contabilidad: El dictamen emitido por el auditor debe hacer referencia a la corrección e incorrección material de las cifras plasmadas en los estados financieros, las cuales deben estar acorde con las Normas de Información Financiera (NIF), toda vez que sin este criterio los estados financieros carecerían de utilidad, asimismo, estos estados financieros deben presentar consistencia a efecto de que la información financiera pueda ser comparable; es en la fase final de la auditoría en donde se determinará sobre la si la información financiera fue preparada de acuerdo con la normatividad contable y cualquier variación debe plasmarse en el dictamen y en la carta de observaciones y sugerencias.
- Resolución de dudas: En el transcurso de la auditoría, el auditor encontrará ciertos hechos que a su juicio no son claros, estos hechos deben plasmarse en un listado para posteriormente aclararlos con la empresa, en la fase final de la auditoría se deberá verificar que todas las dudas que surgieron en el proceso de la verificación fueron investigadas con las personas adecuadas y se obtuvieron respuestas satisfactorias, lo que permitirá al auditor tener certeza de los hechos.

² Programa de trabajo: Descripción general de los procedimientos por aplicar en cada una de las cuentas sujetas a revisión en la auditoría de estados financieros.

Conclusión de una auditoría de estados financieros Mejía-Chavarría ¹, Arteaga Zarazúa ²

- Formación del expediente continuo de auditoría³: En la ejecución de la auditoría es pertinente conformar el expediente continuo que será de utilidad para futuras auditorías, este debe contener los siguientes aspectos: escritura constitutiva, actas de asamblea ordinarias y extraordinarias, CFDI de activos fijos, descripción del control interno, programa de auditoría, descripción de las políticas financieras, contratos y escrituras vigentes, situación fiscal, entre otros.
- Resumen de las discrepancias: En el transcurso de la revisión, el auditor va detectando situaciones que a su juicio no se encuentran alineadas con la normatividad contable, las cuales podrían, según su importancia relativa, distorsionar la información financiera sobre la cual emitirá su opinión, por lo cual, con objeto de evitar estas distorsiones, puede proponer a la empresa efectuar los cambios pertinentes mediante ajustes o reclasificaciones.

-

Ajustes

Si durante la auditoría se detectaron saldos que es pertinente corregir debido a errores u omisiones, por lo que, en función de su importancia, el auditor deberá proponer a la empresa realizar los ajustes pertinentes a efecto de corregir dichas cifras.

Tapia, Et. al. (2020), refiere que, en el ámbito de la auditoría, un ajuste es aquél que el auditor prepara y propone al cliente, a efecto de corregir errores de registro detectados en su examen, en aras de que los estados financieros muestren el resultado real de las operaciones realizadas por la empresa.

Santillana, (2004), manifiesta que los ajustes son asientos contables de incorrección que afectan los resultados de operación.

Cabe mencionar que los ajustes deberán ser propuestos y comentados con el cliente, quien debe aceptarlos para efectuar su registro y en caso de que el cliente no esté de acuerdo con dichos ajustes y se rehusará a revelarlos en su contabilidad, el auditor, en función de la importancia relativa de los mismos, deberá efectuar una salvedad o una nota especial en su dictamen.

³ Se conforma por aquellos documentos que, por su naturaleza, es pertinente archivar, de tal suerte que su localización sea fácil, toda vez que puede contener información del pasado, presente y futuro de la empresa auditada.

Reclasificaciones

Santillana, (2004), sostiene que las reclasificaciones son asientos contables de corrección que no afectan los resultados de las operaciones de la empresa.

Cuando el auditor efectúa cambios en los estados financieros del cliente en aras de que su presentación sea más acorde a la normatividad contable, se efectuarán reclasificaciones, que a diferencia de los ajustes no será necesario que se registren en la contabilidad del cliente, ya que no afectarán los saldos de las cuentas de mayor y sólo serán señalados por el auditor en sus papeles de trabajo.

Manifestaciones escritas

La NIA 580 habla sobre las manifestaciones escritas que se requieren para que el auditor quede satisfecho con su obtención de evidencia.

Santillana, (2004), indica que una confirmación es la obtención de manifestaciones escritas de personas tanto dependientes como independientes de la empresa examinada, sólo basta que estas personas se encuentren en posibilidad de conocer la naturaleza, condiciones de operación, y por lo tanto confirmar de manera válida.

Tapia, Et. al. (2020), sostienen que el auditor solicitará a la Administración de la entidad que proporcione manifestaciones escritas de que ha cumplido su responsabilidad de preparación de estados financieros, de conformidad con el marco de información financiera aplicable, así cuando proceda, de su presentación fiel, según lo expresado en los términos del compromiso de auditoría.

Estas manifestaciones adoptarán la forma de una carta de manifestaciones dirigidas al auditor y deberán presentarse lo más pronto posible, sin embargo, no deben presentarse posteriormente a la fecha del informe de auditoría.

Tapia, Et. al. (2020), manifiestan que en caso de que el auditor tenga reservas sobre la competencia, la integridad y valores éticos o la diligencia de la administración, determinará el efecto que dichas reservas tienen sobre la fiabilidad de las manifestaciones y sobre la evidencia de auditoría en general.

Si estas manifestaciones presentan incongruencias, entonces el auditor aplicará otros procedimientos para intentar resolver la situación, si no se resolviese,

el auditor adoptará todas las medidas adecuadas, incluida la determinación del posible efecto sobre la opinión en el informe de auditoría.

Declaraciones⁴ de la administración

Santillana, (2004), manifiesta que la administración de la entidad efectúa declaraciones al auditor, tanto en forma verbal como escrita, ya sea en respuesta a solicitudes específicas o a través de los estados financieros.

En auditoría la carta de declaraciones y la confirmación de actas del secretario del consejo de administración son documentos dirigidos al auditor y llevar como fecha aquélla en que concluya su trabajo, dicha declaración deberá ser firmada por el funcionario de mayor jerarquía y responsable de la información financiera de la entidad en tanto que la confirmación deberá ser firmada por el Secretario del Consejo de Administración.

En caso de que se materialicen hechos posteriores, será pertinente que exista una carta adicional que cubra el hecho o transacción ocurrido con posterioridad a la fecha original de la carta.

Santillana, (2004), refiere que la carta de la administración deberá incluir entre otros los siguientes aspectos:

- Que la administración de la entidad es responsable de la información que aparece en los estados financieros y que estos fueron preparados de acuerdo con los Postulados de contabilidad.
- Que fueron puestos a disposición del auditor todos los registros contables.
- Que no existen errores u omisiones en los estados financieros e irregularidades que involucren a la administración o a sus empleados.
- Que fueron puestas a disposición del auditor las actas de asamblea de accionistas y juntas del Consejo de Administración.
- Que no existen violaciones o posibles violaciones de leyes y reglamentos.
- Información concerniente a transacciones y partes relacionadas.

⁴ (Santillana, 2004). Indica de las declaraciones escritas normalmente confirman aseveraciones dadas de forma verbal e indican y documentan la propiedad de dichas afirmaciones y reducen la posibilidad de malos entendidos entre la administración y el auditor.

Conclusión de una auditoría de estados financieros Mejía-Chavarría¹, Arteaga Zarazúa²

- Posibles incumplimientos de contratos que pudiesen afectar los estados financieros.
- Información inherente a hechos posteriores.
- Revelación apropiada de restricciones sobre disponibilidad de activos.
- Que las cuentas por cobrar presentan operaciones reales.
- Que los inventarios no se encuentran sobrevaluados.
- Que no existen reclamaciones o litigios no reportados por los asesores legales.

Carta a la administración

Arens, Et. al. (2007), sostienen que el propósito de la carta de la administración es informar al cliente de las recomendaciones del contador público para mejorar el negocio del cliente, estas se enfocan en sugerencias para que la entidad auditada efectúe su operación de forma más eficiente, la mayoría de las firmas contables escriben una carta a la administración a efecto de brindar un valor agregado al negocio, en aras de fomentar una mejor relación entre el despacho y la administración.

Es pertinente mencionar que la carta a la administración puede ser opcional y esta es diferente a la carta que reporta deficiencias, asimismo, no existe un machote de carta de la administración, por lo cual la redacción de la carta debe ser acorde al estilo del auditor y las necesidades del cliente.

Carta de la gerencia

En aras de formalizar la responsabilidad del cliente, el auditor deberá obtener de parte de la entidad auditada una carta de confirmación, en la cual se debe ratificar por escrito ciertos hechos y transacciones, esta información se obtendrá con objeto de reducir los errores de interpretación, obtener manifestaciones del cliente y obtener evidencia objetiva respecto a aspectos en donde el auditor pueda tener limitaciones para llegar a sus conclusiones.

Tapia, Et. al. (2020), indica que el auditor solicitará a la administración que proporcione manifestaciones escritas de que:

Conclusión de una auditoría de estados financieros Mejía-Chavarría ¹, Arteaga Zarazúa ²

- Ha proporcionado toda la información y el acceso pertinentes, de conformidad con lo acordado en los términos del compromiso de auditoría.
- Todas las transacciones se han registrado y reflejado en los estados financieros.
- Si la selección y aplicación de las políticas contables son suficientes.
- Sobre información que no se encuentra en los registros contables y que en ocasiones se dificulta obtener mediante otras técnicas de auditoría.
- Confirmación del significado y contenido de algunas partidas de los estados financieros.
- Ratificación de que los funcionarios de la empresa son responsables respecto a la determinación adecuada de las cifras contenidas en los estados financieros.
-

Carta de declaración

La carta de declaración es una manifestación escrita que efectúa la entidad hacia el auditor, en la cual la empresa auditada formaliza algunas declaraciones acerca de algunos asuntos relacionados con la auditoría de estados financieros.

Carta de los abogados

El IMCP (2023), en su NIA 501, dice que el auditor debe diseñar los procedimientos de auditoría para identificar los litigios y reclamos que afectan a la empresa y que pudiesen dar origen a un error material, por lo cual debe efectuar las siguientes acciones:

- Indagar a la administración incluyendo a los abogados de la empresa.
- Revisión de las actas de reuniones con los responsables del gobierno de la entidad y de la correspondencia entre la entidad y los asesores jurídicos.
- Revisión de las cuentas de gastos jurídicos.

El IMCP (2023), en su NIA 501, manifiesta que el auditor solicitará a la dirección y, cuando proceda, a los responsables del gobierno de la entidad, que proporcionen manifestaciones escritas de que se han revelado al auditor y se han contabilizado y revelado de conformidad con el marco de información financiera aplicable todos los litigios y reclamaciones existentes o posibles conocidos cuyos efectos deben considerarse para la preparación de los estados financieros; la carta

de los abogados es una manifestación escrita de la empresa hacia el auditor, en la que le informan sobre los litigios o cualquier otra información que involucre a los asesores legales de la entidad, esta información legal debe ser relevante y tener impacto en los estados financieros.

Elaboración del dictamen

Santillana, (2004), refiere que el punto final de la auditoría de estados financieros corresponde a la elaboración del dictamen, su eventual discusión con la administración y su preparación o entrega al destinatario final, en este caso el cliente o las autoridades fiscales.

Antes de entregar el dictamen, el auditor deberá constatar que se efectuaron en los registros contables todos los ajustes y reclasificaciones propuestos y que los saldos finales arrojados en la contabilidad coinciden con los reportados en el dictamen y estados financieros que le son relativos.

Hechos posteriores

El IMCP (2023), en su NIA 560 habla sobre los hechos posteriores al cierre, la opinión del contador público se realiza respecto a los estados financieros de una entidad, los cuales son preparados a una fecha determinada, sin embargo, los estados financieros se preparan a una fecha posterior a la cual indican los mismos, consecuentemente el trabajo de auditoría también se realiza con posterioridad a esa fecha y mientras esto sucede, las cifras de los estados financieros pueden verse afectadas por ciertos acontecimientos o transacciones denominadas como hechos posteriores, los cuales pueden tener importancia relativa significativa, que de no reconocerlos en los estados financieros, en las notas a los mismos o en la opinión del contador público, pudiesen conducir a los usuarios de la información financiera a errores sobre la posición financiera de la entidad.

Arens, Et. al. (2007), sostiene que una vez que el auditor emite el dictamen de estados financieros pone fin a todas las comunicaciones con la entidad auditada, por lo cual se da por concluido el proceso de auditoría, por lo cual, el siguiente

contacto del auditor con la empresa es el que comienza con la planeación de la auditoría del siguiente periodo.

En este sentido, si el auditor llegase a conocer después de emitir su dictamen, de hechos en los que se incluye información financiera con errores u omisiones, deberá analizar si estos eventos requieren un ajuste, según su importancia o una revelación a través de una nota a los estados financieros.

En todo caso el auditor tendrá la responsabilidad de insistir a la administración que corrija esos errores, cabe mencionar que algunas posibles causas de los errores, de acuerdo con Arens, Et. al. (2007) son:

- Inclusión de ventas materiales no existentes.
- La no anulación de inventario obsoleto.
- La omisión de una nota al pie esencial.

Santillana, (2004), sostiene que el contador público en calidad de auditor debe revisar los eventos subsecuentes sucedidos en fecha posterior al cierre del ejercicio sujeto a examen y que pudieran afectar los resultados de operación o la posición financiera examinada, la detección de hechos posteriores se efectuará aplicando los procedimientos de auditoría apropiados y formulando cuestionamientos específicos a la entidad auditada.

II. Conclusiones

La auditoría de estados financieros constituye una revisión efectuada con base a pruebas selectivas, de los libros, registros, papeles y documentos de una entidad, la cual debe practicarse por un contador público, quien basa su examen en las NIA, a efecto de opinar sobre la razonabilidad financiera de las cifras contenidas en los estados financieros.

El trabajo de auditoría tiene por objeto la obtención de elementos de juicio suficiente y competente que puedan servir como base para emitir su opinión, la cual se alcanza en el desarrollo y ejecución de los trabajos de auditoría.

En la terminación y cierre de la auditoría, el auditor reúne, conjuga y evalúa los elementos de trabajo con los que cuenta para emitir su opinión, verificando que se haya cumplido con la aplicación de las NIA, la importancia de esta fase estriba

Conclusión de una auditoría de estados financieros Mejía-Chavarría¹, Arteaga Zarazúa²

en que en ella el auditor se forma una opinión, se tienen manifestaciones escritas que aclararán ciertos aspectos que quedaron pendientes durante la revisión y se elaboran y firman los estados financieros, fruto del trabajo realizado.

Es pertinente mencionar que se pueden materializar eventos o situaciones posteriores al cierre de un ejercicio, por lo cual el auditor es responsable de determinar si estos hechos podrían modificar los resultados, por lo cual debe darlos a conocer e insistir a la empresa auditada que los reconozca en su información contable.

En la preparación del dictamen de estados financieros el auditor deberá alinearse a los propósitos de concisión y claridad y tener presente la aceptación de reglas establecidas en las NIF en torno a la presentación de los estados financieros y a las cualidades de estos.

Los trabajos de auditoría culminan con la emisión de la opinión la cual puede expresarse de cuatro formas: no modificada, modificada con salvedades, modificada desfavorable y denegación de opinión, asimismo es necesario que el auditor emita una carta de observaciones y sugerencias en la que el auditor informe a la administración sobre las deficiencias detectadas en los aspectos: financiero, de control interno y procedimientos contables.

Por último, para emitir su dictamen el auditor puede enfrentarse a una serie de problemas y situaciones que pudiesen impactar en su criterio, por lo cual esta etapa de las más representativas, toda vez que sus conocimientos técnicos lo llevará a emitir una opinión acorde a la realidad de la empresa auditada.

Referencias

Arens, A; Randal, E. & Beasley, M. (2007). "Auditoría un enfoque integral". Ciudad de México, Pearson.

Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C. (Deloitte Touche Tohmatsu Limited S. de R. L.) (2016). "Nuevo Informe de auditor independiente". Ciudad de México, Deloitte.

Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C. (Deloitte Touche Tohmatsu Limited S. de R. L.) (2019). "Estándares Internacionales de auditoría, aseguramiento, revisión, otro aseguramiento y servicios relacionados, y control de calidad". Ciudad de México, Deloitte.

International Auditing and Assurance standards board, (2013). "Normas Internacionales de Auditoría", Londres Inglaterra, traducción oficial Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

López, (2020). "Dictamen fiscal. De acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría", Ciudad de México, Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Mendívil, V. (2016), "Elementos de auditoría", Ciudad de México, Cengage Learning, 7ª edición.

Mendívil, V. (2018). "Práctica elemental de auditoría", Ciudad de México Cengage Learning, 1ª edición.

Napolitano, A; Holguín, F. & Tejero, A. (2011). "*Auditoría de estados financieros y su documentación*", Ciudad de México, Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Santillana, J. (2004). "Fundamentos de auditoría". Ciudad de México, Editorial Thomson

Tapia, K; Guevara, E; Castillo, S. & Mendoza, S. (2020). "Fundamentos de auditoría". Ciudad de México, Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Téllez, B. (2004). "*Auditoría: un enfoque práctico*". Ciudad de México, Cengage Learning.

Referencias cibergráficas

Mtro. Argenis Iván Mejía Chavarría (17 de mayo de 2020). “*Papeles de trabajo*”. Video de You Tube, recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=6OmRL6UDzzM> el 19 de septiembre de 2022.

Leyes consultadas

Cámara de Diputados, (1981). “Código Fiscal de la Federación, reforma 14 de marzo de 2014”, Ciudad de México, Poder legislativo.

Cámara de Diputados, (1917). “Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, última reforma 28 de mayo de 2021”, Ciudad de México, Poder legislativo.

Cámara de Diputados, (2013). “Ley del Impuesto Sobre la Renta, última reforma 11 de diciembre de 2013”, Ciudad de México, Poder legislativo.

Cámara de Diputados, (1978). “Ley del Impuesto al Valor Agregado, última reforma 12 de noviembre de 2021”, Ciudad de México, Poder legislativo.

Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2023). “Normas Internacionales de Auditoría”. Ciudad de México, IMCP.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA



FACULTAD DE
CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN

EXCELENCIA ADMINISTRATIVA ONLINE ***FACULTAD DE CONTADURÍA Y*** ***ADMINISTRACIÓN***

<https://vocero.uach.mx/index.php/excelencia-administrativa>