

Proceedings

Междисциплинарны е инновации в социальных науках

Рамос-Эскамилля, Мария. Доктор наук



PIREQA®

Координаторы

Рамос-Эскамиллья, Мария. Доктор наук

Главный редактор

Варгас-Дельгадо, Оскар. Доктор наук

Исполнительный директор

Трехо Рамос Диего. Бакалавр наук

Редакционный директор

Перальта-Кастро, Энрике. Магистр наук

Веб-дизайнер

Эскамиллья-Бучан, Имельда. Доктор наук

Веб-дизайнер

Луна-Сото, Владимир. Доктор наук

Редакционный ассистент

Росалес-Борбор, Элеана. Бакалавр наук

Филолог

Рамос-Арансибия, Алехандра. Бакалавр наук

ISBN: 978-607-8948-71-0

Издательский знак PIREQA: 607-8948

Контрольный номер РМИСН: 2025-02

Классификация РМИСН [2025]: 301125-0102

©PIREQA

Capital Park San Angel - Venue. 1225, Revolución Avenue, Los Alpes, Álvaro Obregón, CP-01010- Mexico City.

Никакая часть данного документа, защищенного Федеральным законом об авторском праве, не может быть воспроизведена, передана или использована в любой форме или любыми средствами, будь то графическими, электронными или механическими, включая, но не ограничиваясь следующим: цитаты в статьях и библиографических комментариях, сборники журналистских материалов, радио- или электронные данные. В соответствии со статьями 13, 162, 163, раздел I, 164, раздел I, 168, 169, 209, раздел III и другими соответствующими статьями Федерального закона об авторском праве. Нарушения: подлежат преследованию в соответствии с мексиканским законом об авторском праве. Использование общих описательных названий, зарегистрированных названий, торговых марок или коммерческих наименований в данной публикации не означает, при отсутствии специального заявления, что такие названия не подпадают под действие соответствующих законов и нормативных актов Мексики и, следовательно, могут свободно использоваться международным научным сообществом. РМИСН является частью средств массовой информации PIREQA [www.pireqa.org]. Опубликовано PIREQA-Mexico. Все права защищены.

Производные работы: Пользователи могут воспроизводить оглавления или составлять списки глав, включая резюме, для внутреннего использования в своих учреждениях или компаниях. За исключением глав, опубликованных по лицензии CC BY.

Хранение или использование: За исключением вышеуказанного или установленного в соответствующей лицензии на использование, никакая часть этой публикации не может быть воспроизведена, сохранена в системе поиска или передана в любой форме или любыми средствами, будь то электронными, механическими, фотокопировальными, записывающими или любыми другими, без предварительного письменного разрешения издателя.

Авторы. Опубликовано PIREQA-Mexico. для Holding Mexico от имени Proceedings РМИСН. Это руководство находится в открытом доступе по лицензии CC BY-NC-ND [<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>].

Proceedings

Определение Proceedings

Научные цели

Поддержка международного научного сообщества в его письменных работах по науке, технологиям и инновациям в областях исследований SECINTI и PRODEP

PIREQA-Mexico — научно-технологическая компания, способствующая подготовке кадров, ориентированных на непрерывный критический анализ международных исследований. Компания зарегистрирована в RENIECYT SECINTI под номером 1702902. Ее задача — распространять результаты исследований и вклад международного научного сообщества, академических учреждений, организаций и структур государственного и частного секторов, а также способствовать установлению связей между исследователями, занимающимися научной деятельностью, технологическими разработками и подготовкой специалистов, с правительствами, предприятиями и общественными организациями.





поощрять диалог международного научного сообщества с другими исследовательскими центрами в Мексике и за рубежом и содействовать широкому привлечению ученых, специалистов и исследователей к публикации серии «Ниши науки» автономных университетов, государственных университетов, федеральных высших учебных заведений, политехнических университетов, технологических университетов, федеральных технологических институтов, педагогических училищ - децентрализованных технологических институтов - межкультурных университетов - советов по науке и технологии - исследовательских центров SECINTI.

Охват, покрытие и аудитория

Proceedings Это продукт, издаваемый PIREQA-Mexico в своей холдинговой компании с хранилищем в Мексике, является рецензируемым и индексируемым научным изданием. Он допускает широкий спектр контента, который оценивается академическими коллегами по методу двойного слепого рецензирования по темам, связанным с теорией и практикой в области исследований SECINTI и PRODEP, соответственно, с различными подходами и перспективами, которые способствуют распространению развития науки, технологий и инноваций, позволяют аргументировать принятие решений и влиять на формулирование международной политики в области наук. Издательская политика PIREQA-Mexico® выходит за рамки академической сферы и включает другие сегменты исследований и анализа, не относящиеся к этой области, при условии, что они соответствуют требованиям строгости аргументации и научной достоверности, а также затрагивают темы, представляющие общий и актуальный интерес для международного научного сообщества.

Редакционный совет

Кастильо-Теллес, Беатрис. Доктор наук

 Universidad de Guadalajara, CUNorte •  S-2264-2018 •  0000-0003-3747-6320 •  210564





Ограждение - Кесада, Бибиана. Доктор наук

 Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico en Electroquímica S.C. •  M-6312-2013 •  0000-0003-4760-5114 •  90675




Фернандес-Сайяс, Хосе Луис. Доктор наук

 Universidad Nacional Autónoma de México •  AAJ-5625-2021 •  0000-0002-9914-6709 •  1568





Эрнандес-Эскобедо, Кецалькоатль Круз. Доктор наук

 Universidad Veracruzana •  P-2638-2019 •  0000-0002-2981-7036 •  220140


Ривас-Переа, Пабло. Доктор наук

 Marist College, NY. USA •  J-4894-2019 •  0000-0002-8690-0987





Роча-Рангель, Энрике. Доктор наук

 Universidad Politécnica de Victoria •  C-8709-2018 •  0000-0001-8654-3679 •  21235

Родригес-Моралес, Хосе Альберто. Доктор наук

 Universidad Autónoma de Querétaro •  0009-0002-1104-6920 •  200320




Васкес-Мартинес, Эрнесто. Доктор наук

 Universidad Autónoma de Nuevo León •  R-8561-2018 •  0000-0002-5350-2421 •  12465

Вега-Пинеда, Хавьер. Доктор наук




 Instituto Tecnológico de Chihuahua •  JGD-5909-2023 •  0000-0003-4796-9639

Родригес-Робледо, Грисельда. Доктор наук





 Universidad Tecnológica de Morelia •  0000-0002-8262-3230 •  949474

Арбитражный комитет




Кастильо-Киньонес, Хавьер Эммануэль. Доктор наук

 Universidad Autónoma de Baja California •  0000-0002-2478-3375 •  228521





Chávez-Lugo, Pedro. Доктор наук

 Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo •  JMR-0073-2023 •  0000-0002-1681-3503 •  44921





Цветы - Рамирес, Оскар. Доктор наук

 Universidad Politécnica de Amozoc •  0000-0002-9780-937X •  92914

Гомес - Меркадо, Абдиэль. Доктор наук

 Instituto Tecnológico de Pachuca •  P-7684-2018 •  0000-0002-7598-7570 •  58742




Эрнандес-Гомес, Виктор Уго. Доктор наук

 Universidad Nacional Autónoma de México •  S-6575-2018 •  0000-0001-9315-5869 •  122247





Эррера-Ромеро, Хосе Видаль. Доктор наук

 Universidad Veracruzana •  0000-0001-9462-0160 •  163163

Мехиас-Брисуэла, Нильдия Ямилет. Доктор наук

 Instituto Nacional de Astrofísica, Óptica y Electrónica •  0000-0003-2973-473X •  253092

Перес-Роблес, Хуан Франсиско. Доктор наук

 Centro de Investigación y de Estudios Avanzados del Instituto Politécnico •  B-8421-2016 •  0000-0001-9738-6795 •  3240

Агилар — Дева, Кетцалли. Доктор наук

 Universidad Autónoma de Baja California •  K-2317-2017 •  0000-0002-4514-760X

Рамирес-Кутиньо, Виктор Анхель. Доктор наук

 Universidad Tecnológica de Querétaro •  0000-0003-2510-2030 •  212480

Передача прав

Отправка научной работы в PIREQA Proceedings означает обязательство автора не представлять ее одновременно для рассмотрения в других научных изданиях, для чего необходимо заполнить Форму оригинальности научной работы.

Авторы подписывают Форму разрешения на распространение их научной работы средствами массовой информации, которые PIREQA-México, в своей холдинговой компании в Мексике сочтет целесообразными для распространения и популяризации их научной работы, уступая свои права на научную работу.

Заявление об авторстве

Укажите имя 1 автора и максимум 3 соавторов, участвовавших в создании научной работы, а также полное название учреждения, в котором они работают, с указанием подразделения.

Укажите имя одного автора и максимум трех соавторов с номером CVU Стажер -PNPC или SNI-SECINTI, указав уровень исследователя и его профиль в Google Scholar для проверки уровня цитирования и индекса H.

Укажите имя 1 автора и максимум 3 соавторов в профилях науки и технологии, широко признанных международным научным сообществом: ORC ID - Researcher ID Thomson - arXiv Author ID - PubMed Author ID - Open ID соответственно

Укажите контактную информацию автора для переписки [адрес электронной почты и телефон] и укажите исследователя, который является первым автором научной работы.

Обнаружение плагиата

Все научные работы будут проверены программным обеспечением PLAGSCAN на наличие плагиата. В случае обнаружения положительного уровня плагиата работа не будет отправлена на рецензирование и будет аннулирована, о чем будут уведомлены ответственные авторы с указанием, что академический плагиат квалифицируется как преступление в Уголовном кодексе.

Процесс арбитража

Все научные работы будут оцениваться академическими коллегами по методу двойного слепого арбитража. Одобрение арбитража является необходимым условием для принятия окончательного решения Редакционным советом, которое будет окончательным во всех случаях. MARVID® — это торговая марка, производная от PIREQA®, специализирующаяся на предоставлении экспертов-рецензентов, все из которых имеют степень доктора наук и звание международных исследователей в соответствующих советах по науке и технологиям, аналогичных SECINTI для регионов Америки, Европы, Азии, Африки и Океании. Идентификация авторства должна фигурировать только на первой странице, которую можно удалить, с целью обеспечения анонимности процесса арбитража, который включает следующие этапы: идентификация PIREQA Proceedings с указанием доли авторства; идентификация авторов и соавторов; обнаружение плагиата PLAGSCAN - Проверка форм разрешения и оригинальности - Назначение редакционного совета - Назначение пары экспертов-арбитров - Уведомление о решении - Заявление о замечаниях автору - Сравнение научной работы, измененной для публикации - Публикация

PIREQA Междисциплинарные инновации в социальных науках

Объем I

В сборнике будут представлены избранные работы исследователей, которые вносят вклад в научно-просветительскую деятельность PIREQA-Mexico в области социальных наук. Помимо полной оценки качества и своевременности представления глав, проведенной координаторами PIREQA-Mexico, каждая отдельная работа была рецензирована в соответствии с международными стандартами [V|LEX, RESEARCH GATE, MENDELEY, GOOGLE SCHOLAR, REDIB и EBSCO], таким образом, сборник предлагает академическому сообществу свежие отчеты о новых достижениях в наиболее интересных и перспективных областях социальных наук.

Междисциплинарные инновации в
социальных науках T-I
Proceedings

Координатор

Рамос-Эскамилля, Мария. Доктор наук

PIREQA-Mexico

Ноябрь 2025

DOI: <https://doi.org/10.35429/P.2025.2.1.79>



Введение

В PIREQA® мы являемся членами RENIECYT-SECINTI / 1702902 и входим в Национальную систему исследователей [SNI] на уровнях I-II и III в области физики, математики и наук о Земле, биологии и химии, медицины и наук о здоровье, гуманитарных и поведенческих наук, социальных наук - биотехнологии и сельскохозяйственные науки и инженерия. Мы осознаем, что для создания цифровой научной идентичности авторов в Мексике мы должны увеличить оптимальное распределение научной, технологической и инновационной продукции, чтобы удовлетворить потребности страны. Установить органы и механизмы координации с правительствами федеральных штатов, а также связи и участия научного и академического сообщества высших учебных заведений, государственного, социального и частного секторов для разработки и формулирования политики продвижения, распространения, развития и применения науки в приоритетных областях Мексики. Содействовать развитию, установлению связей и распространению научных исследований, проводимых в рамках фундаментальных и прикладных исследований, качественному технологическому развитию и инновациям, связанным с обновлением и улучшением образования и расширением границ знаний, опираясь на новые информационные технологии, в соответствии с порядком приоритетов и международной научной индексацией. Поэтому мы представляем результаты нашего национального турне в честь десятой годовщины нашего отделения «Мексика делает науку, технологию и инновации» по всей Мексиканской Республике в свободной, критической и бесплатной форме.

*Мария, Рамос-Эскамилля. Доктор наук
Генеральный директор PIREQA-Mexico*

Содержание

Страница

- | | | |
|----------|--|-------|
| 1 | Ситуационный анализ для разработки плана обслуживания клиентов для фармацевтической компании
Перес-Эрнандес, Иветт, Гомес-Санчес, Хесабель, Антонио-Виданья, Паула Росалинда и Хименес-Сокуа, Хавьер Давид | 1-14 |
| 2 | Повышение эффективности взыскания просроченной задолженности и сокращение дебиторской задолженности за счет применения стратегий
Агилар-Перес, Эсмеральда, Сото-Ривас, Соледад и Эрнандес-Эрнандес, Мария Елена | 15-21 |
| 3 | Проблема гендерного неравенства, стоящая перед научными учреждениями
Сото-Ривас, Соледад, Эрнандес-Эрнандес, Мария Елена и Иригойен-Арройо, Луис Эрнесто | 22-40 |
| 4 | Инновации в области тотального управления качеством: модель, применяемая в сфере недвижимости через интеграцию качества 4.0 и искусственного интеллекта
Гильермо-Чук, Жизель, Кихано-Гарсия, Роман, Алкосер-Мартинес, Фидель, Патрон-Кортес, Роджер Мануэль | 41-48 |
| 5 | Анализ неравенства в цепочке создания стоимости аннато и управление интеллектуальным капиталом как стратегия организационного совершенствования в Ла-Чонтальпа, Табаско
Кастро Де ла Крус, Джуселли, Элисео Дантес, Ортенсия, Мадригал Элисео, Хосе Луис, Хаурегу Уэйд, Лусила | 49-57 |
| 6 | Влияние социального проектного обучения на развитие навыков ИКТ: количественный анализ с участием студентов университетов
Ортис-Кирога, Уго и. Флорес-Асканио, Нэнси П | 58-65 |
| 7 | Эффективность, справедливость и территория: расходы на культуру как государственная политика развития в Мексике [2000–2023 гг.]
Нанде-Васкес, Эдгар Альфредо и Барахас-Паласиос, Франциско | 66-79 |

Ситуационный анализ для разработки плана обслуживания клиентов для фармацевтической компании

Análisis situacional para el diseño de un plan de atención al cliente en una empresa farmacéutica

Перес-Эрнандес, Иветт ^a, Гомес-Санчес, Хесабель* ^b, Антонио-Виданья, Паула Росалинда ^c и Хименес-Сокуа, Хавьер Давид ^d

^a ROR Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz • LTF-2731-2024 • ID 0000-0002-3119-7796 • 346624

^b ROR Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz • T-4587-2018 • ID 0000-0003-3296-2186 • 470749

^c ROR Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz • HDN-0577-2022 • ID 0000-0002-1175-0611 • 673436

^d ROR Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz • LfV-4773-2024 • ID 0009-0008-0978-3386 • 1151129

Классификация:

DOI: <https://doi.org/10.35429/P.2025.2.1.14>

Область: Социальные науки

Сфера: Администрация и бизнес

Дисциплина: Администрация и управление

Поддисциплина: Бизнес-администрация

Ключевые моменты

Основные результаты исследования связаны с использованием систематической методологии, основанной на разработке стратегий на основе анализа PEST и SWOT, которые обеспечивают структурированный научный подход к изучению организационных и/или социальных явлений. Кроме того, генерирование знаний, применяемых при определении предмета исследования и оценке его внутренней и внешней среды, приводит к получению эмпирических знаний, которые могут быть воспроизведены или сопоставлены с другими аналогичными знаниями. Проводится валидация теоретических моделей с использованием аналитических инструментов, таких как «тайный покупатель» и планы действий, которые сопоставляются с теориями организационного поведения, управления и обслуживания.

В отношении ключевых аспектов для понимания генерации универсальных знаний на этом этапе на протяжении всего исследования применялись строгие методологические и научные подходы, контекстуализация для определения предмета исследования, который был использован для этого проекта, а также обобщение результатов; кроме того, этичное и ответственное использование знаний, полученных в результате этого исследования, способствовало повышению конкурентоспособности компании.

Основные выводы исследования сосредоточены, во-первых, на разработке плана обслуживания клиентов, основанного на тщательной диагностике ситуации, которая является эффективным инструментом для улучшения качества обслуживания и увеличения продаж в аптеке, что позволяет ей повысить свою конкурентоспособность; и разработке стратегий на основе проведенной диагностики ситуации, которые способствуют улучшению деятельности в области обслуживания клиентов в компании.

Основной вывод заключается в том, что стандартизация обслуживания посредством непрерывного обучения и соблюдения протокола обслуживания клиентов в компании считается определяющим фактором коммерческого успеха и лояльности клиентов, особенно в этом секторе, где качество обслуживания считается отличным инструментом для обеспечения рентабельности и устойчивости компаний.

Площадь: Укрепление научного сообщества

Цитирование: Перес-Эрнандес, Иветт, Гомес-Санчес, Хесабель, Антонио-Виданья, Паула Росалинда и Хименес-Сокуа, Хавьер Давид. 2025. Ситуационный анализ для разработки плана обслуживания клиентов для фармацевтической компании. 1-14. PIREQA.

* ✉ [\[jesabel.gomez@utcv.edu.mx\]](mailto:[jesabel.gomez@utcv.edu.mx])

URL-адрес полки справочника: <https://www.pireqa.org/proceedings.php>



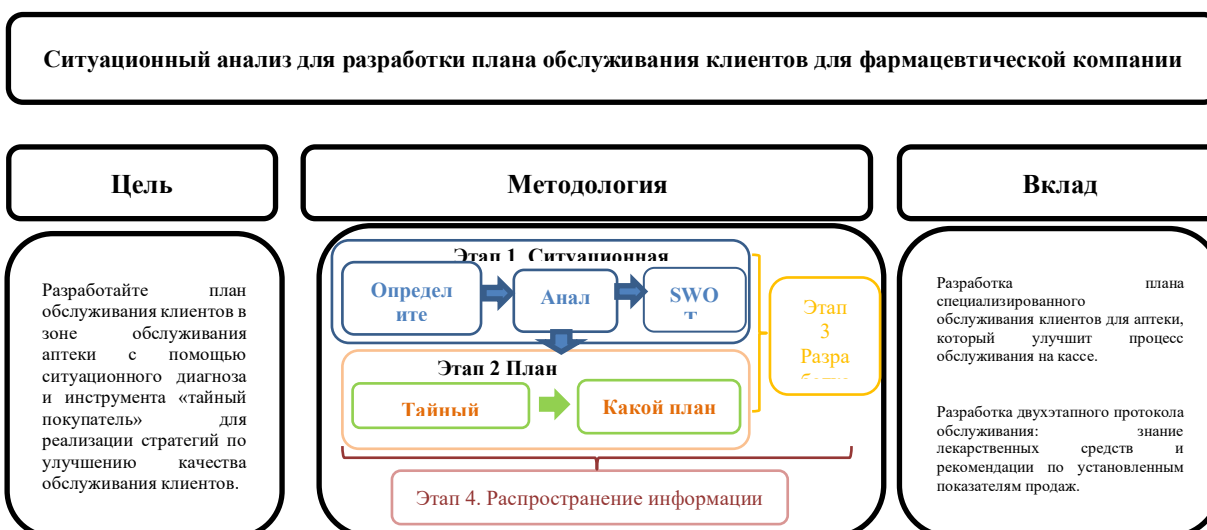
ISBN 978-607-8948-71-0/© 2009 Автор[ы]. Опубликовано PIREQA-Mexico. для Holding Mexico от имени Proceeding МИСН. Это книга с открытым доступом по лицензии CC BY-NC-ND [<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>]

Рецензирование под ответственностью Научного комитета MARVID® — вклад в процесс научного, технологического и инновационного рецензирования путем подготовки кадров для обеспечения непрерывности критического анализа международных исследований.



Резюме

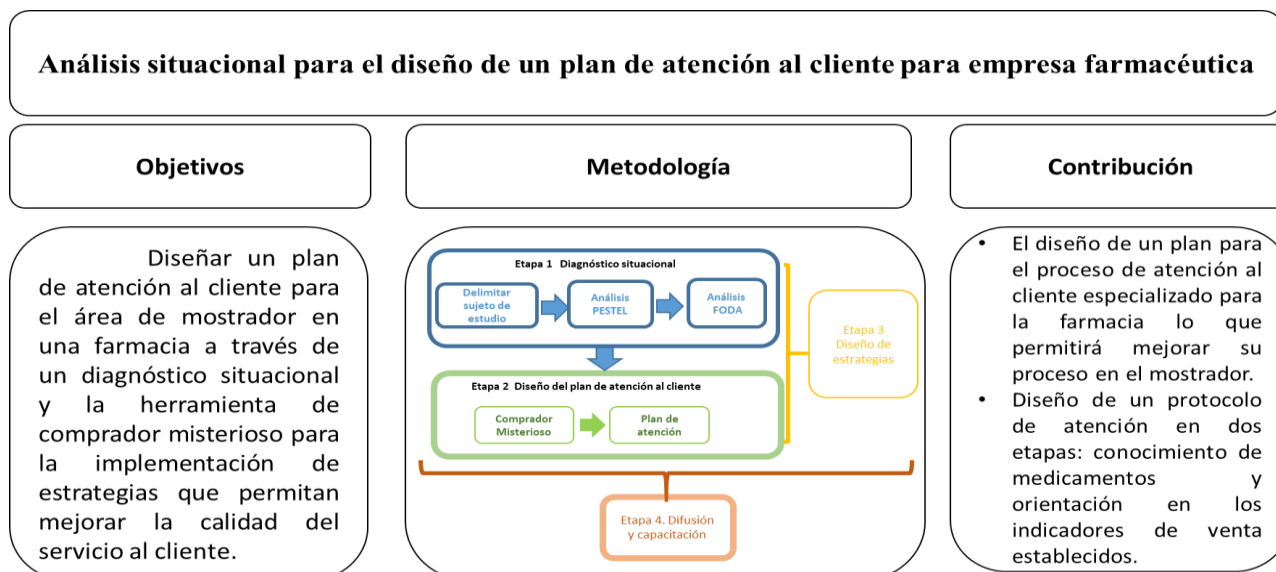
В глобальной среде качество обслуживания является ключевой стратегией для компаний, стремящихся получить устойчивое конкурентное преимущество. В этом смысле обслуживание и поддержка клиентов имеют важное значение для повышения прибыльности и устойчивости бизнеса [Silva-Treviño, 2021]. Цель этого проекта — разработать план обслуживания клиентов на основе ситуационного диагноза и наблюдений с использованием метода «тайного покупателя» в местной аптеке. Исследуемая выборка была удобной для исследования, в ней участвовали два из четырех сотрудников, работающих в аптеке. Основные результаты включали оценку обслуживания клиентов и разработку двухэтапного протокола обслуживания: знание лекарственных средств и рекомендации по установленным показателям продаж, включая график мероприятий для лучшей организации.



Стратегическое планирование, Ситуационная диагностика, Обслуживание клиентов.

Resumen

En un entorno globalizado, la calidad en el servicio se presenta como una estrategia clave para que las empresas obtengan una ventaja competitiva sostenible. En ese sentido, la atención al cliente y el servicio al cliente son esenciales para mejorar la rentabilidad y sostenibilidad empresarial [Silva-Treviño, 2021]. El presente proyecto tiene como objetivo principal diseñar un plan de atención al cliente a partir de un diagnóstico situacional y la técnica de observación a partir del Mystery Shopper en una farmacia local. La muestra utilizada fue a conveniencia de la investigación usando dos de los cuatro colaboradores que se encuentran activos en la farmacia. Como parte de los principales resultados se obtuvo la evaluación de la atención al cliente, así como el diseño de un protocolo de atención en dos etapas: conocimiento de medicamentos y orientación en los indicadores de venta establecidos; incluidos un cronograma de actividades para mejor organización.



Planeación estratégica, Diagnóstico situacional, Servicio al cliente.

Введение

Качество обслуживания в настоящее время представляется ключевой стратегией для компаний, стремящихся получить устойчивое конкурентное преимущество перед крупными корпорациями; обслуживание и обслуживание клиентов имеют решающее значение для повышения рентабельности и устойчивости бизнеса [Silva-Treviño, 2021]. В этом смысле для оценки процесса обслуживания клиентов можно использовать метод симуляции с помощью метода исследования «тайный покупатель» [Mystery Shopper], который оценивает обслуживание профессионалов с целью выработки предложений, дающих возможности для улучшения и ориентированных на удовлетворение потребностей клиентов [Hernando et al., 2007; Villegas Yagual, 2014]. Кроме того, маркетинговые исследования являются важным инструментом для разработки процесса обслуживания клиентов, который позволяет установить цели и условия улучшения, чтобы компании могли укрепить свои стандарты обслуживания, способствуя таким образом оптимальному обслуживанию клиентов [Villegas Yagual, 2014].

Для проведения надлежащего анализа системы обслуживания клиентов необходимо учитывать три аспекта: первый — анализ целей компании; второй — качество обслуживания клиентов и его связь с управлением человеческим капиталом; и третий — анализ человеческого таланта [Najul Godoy, 2011]. Кроме того, необходимо использовать наблюдательные исследования, чтобы узнать мнение как внутренних, так и внешних клиентов и получить целостную картину процесса [Milina-Garduza, 2011; Botía Sanabria, 2012; Salazar Yépez, 2016]. Согласно Abrigo-Córdova et al. [2017], компании, которые не располагают четким анализом и разработкой стратегий продаж, ориентированных на конкретного клиента, сталкиваются с рядом проблем, таких как экономические потери и недоверие. В настоящее время клиенты более требовательны к удовлетворению своих потребностей, и компании должны лучше понимать их, чтобы определять их покупательское поведение и предлагать стратегии, позволяющие осуществлять надлежащее коммерческое управление [Clarke-Bloomfield, 2018; Rosales-Córdova & Llanos, 2021]. В этом смысле, чтобы привлечь клиента, торговая точка должна учитывать визуальную привлекательность, промоутеров продаж и рекламу, ориентированную на его потребности [Ramírez Beltrán & Alférez Sandoval, 2014]. Правильное планирование точки продаж предполагает выявление факторов, повышающих коммерческую продуктивность, таких как активность продавцов, роль супервайзеров и управление эффективностью, где преобладает правильное распределение продавцов для процесса обслуживания клиентов [Bullemore Campbell & Cristóbal Fransi, 2017; Chew-Hernández et al., 2018; Díaz Montiel & Graterol Rivas, 2005; Ruelas Santoyo & Laguna González, 2014]. Исходя из вышесказанного, тенденции в маркетинге сосредоточены на создании удачного сочетания психологии и маркетинга с целью своевременного выяснения мнения потребителей и/или клиентов для четкого определения процесса покупки, что позволяет стимулировать окончательную покупку с помощью специализированной стратегии, ориентированной на потребителя, которая приводит к увеличению продаж и прибыльности [Jiménez-Marín et al., 2019; Tejada-Escobar et al., 2015]. Кроме того, разработка стратегий роста ценности клиента на основе принятия решений, основанных на рыночной информации, имеет основополагающее значение для удержания клиентов в компании [Terán Guerrero, 2020; Vanegas et al., 2020; Pérez et al., 2022].

В фармацевтической отрасли удовлетворение потребностей клиентов является ключевым элементом конкурентоспособности, основанной на качестве обслуживания клиентов, то есть требуется специализированный количественный и качественный анализ, который предоставляет информацию, необходимую для принятия решений, например, о роли распределения человеческих ресурсов для непосредственного обслуживания клиентов, среди прочего [Katoue et al., 2014; Peña Castro & Sablón Cossío, 2023].

Исходя из вышесказанного, важно подчеркнуть, что услуги, предоставляемые аптеками, являются частью комплексной системы, которая нуждается в постоянном анализе; что необходимо разработать систему трудовых стимулов, состоящую из комбинации денежных и неденежных планов, предусматривающих реализацию плана с целью повышения производительности, качества обслуживания и сотрудничества на рабочем месте. [Aguilar Medina et al., 2012; Bofill Placeres et al., 2016]. Процесс обслуживания клиентов играет фундаментальную роль в обслуживании клиентов, применяемом в компаниях, и состоит в отношениях, которые компания поддерживает со своими клиентами, чтобы удовлетворить их потребности и ожидания, помогая повысить лояльность.

В настоящее время компании стремятся увеличить свои доходы за счет разработки процессов обслуживания клиентов Ad-hoc, что позволяет создать хороший клиентский опыт. Однако в компании, являющейся предметом исследования, с помощью метода непосредственного наблюдения и углубленного интервью с менеджером аптеки было выявлено наличие определенных трудностей, с которыми ежедневно сталкиваются, в частности, в зоне прилавка при выполнении установленных прогнозов продаж, которые напрямую зависят от процесса обслуживания клиентов и негативно сказываются на доходах компании; поскольку это фармацевтическая компания, занимающаяся в основном отпуском лекарств по доступным для мексиканцев ценам, ее основными видами деятельности являются обслуживание клиентов и продажа лекарств. Поэтому чрезвычайно важно проанализировать отношения между продавцами и клиентами. Также было отмечено, что сотрудники испытывают давление из-за невыполнения своих целей, что вызывает неуверенность из-за низких результатов, и это является основной причиной стресса, который влияет как на их продажи, так и на рабочую атмосферу.

Несмотря на наличие ряда шагов, которые продавцы должны выполнять для предоставления качественного обслуживания клиентам, улучшений не наблюдается; сотрудники испытывают затруднения, не следят за выполнением и не мотивированы применять эти шаги. Эта неподготовленность вызывает у них неуверенность, стресс из-за невыполнения целей, поставленных руководителем, что приводит к давлению и низкой производительности, что является текущей проблемой, выявленной в сфере обслуживания клиентов. Поэтому необходимо разработать план обслуживания клиентов на основе диагностики ситуации в зоне прилавка, чтобы узнать, в каких условиях работает продавец за прилавком и как можно решить эту проблему с помощью стратегий. В связи с вышесказанным возникает следующий вопрос. Как разработка и внедрение структурного плана обслуживания клиентов может улучшить качество обслуживания клиентов в аптеке?

Общая цель

Разработать план обслуживания клиентов для зоны прилавка в аптеке на основе диагностики ситуации и инструмента «тайный покупатель» для внедрения стратегий, позволяющих улучшить качество обслуживания клиентов.

Конкретные цели

- Провести PEST-анализ компании.
- Применить SWOT-анализ компании.
- Разработать SWOT-матрицу.
- Разработать план обслуживания клиентов.

Определение переменных

Независимая переменная: Разработать план обслуживания клиентов

Документ, содержащий ряд шагов, которые необходимо выполнить для предоставления качественного обслуживания, удовлетворяющего потребности клиентов, в результате предоставления четких рекомендаций по обслуживанию клиентов в зоне прилавка.

Зависимая переменная: Стратегии по улучшению качества обслуживания

Реализация стратегий является результатом внедрения плана обслуживания клиентов, в рамках которого будет проводиться обучение и внедрение протокола, позволяющего обеспечить более высокое качество обслуживания клиентов и удовлетворить их ожидания.

Гипотеза

Разработка плана обслуживания клиентов, подходящего для зоны обслуживания в аптеке, позволит улучшить качество обслуживания клиентов.

Обоснование проекта

В настоящее время чрезвычайно важно создавать уникальный и значимый опыт через обслуживание клиентов в компании, кроме того, это является ключом к обеспечению лояльности и удовлетворенности клиентов. В этом смысле речь идет о комплексе действий, ориентированных на опыт клиента, в котором устанавливается процесс или набор шагов, позволяющих решать повседневные ситуации, проблемы или задачи. Этот ключевой процесс является отличительной чертой компаний от их конкурентов, определяя разницу в управлении хорошими отношениями между клиентом и компанией.

В этом конкретном проекте компания сталкивается с задачей провести углубленный анализ текущей ситуации и предложить улучшенный и качественный процесс обслуживания клиентов в зоне прилавка, что в конечном итоге влияет на ее эффективность. Именно поэтому для данного проекта была выбрана эта тема, которая отвечает задаче улучшения качества обслуживания, оптимизации процессов обслуживания и предоставления продавцам эффективных инструментов, которые они могут мотивированно применять в зоне обслуживания, но, прежде всего, необходимости укрепления и стимулирования близости с ними, что позволяет удовлетворять потребности клиентов и создавать доверие с ними.

Методология

Проведение данного исследования было основано на структурированном методологическом процессе, разработанном для достижения цели по созданию плана обслуживания клиентов, который улучшит качество обслуживания и продаж в компании. Методология была построена на последовательности логических шагов, начиная с диагностики ситуации и заканчивая формулировкой конкретных стратегий. Центральным аспектом этого подхода было четкое определение переменных, которые легли в основу исследования, и сравнительный отбор инструментов анализа для обеспечения комплексной оценки проблемы.

В этом контексте для исследования были определены две основные переменные. Независимой переменной был план обслуживания клиентов, задуманный как подробное руководство и набор шагов, которые необходимо выполнить для стандартизации и предоставления высококачественных услуг. Этот план был призван дать четкие и систематические рекомендации персоналу, работающему с клиентами. С другой стороны, зависимая переменная соответствовала стратегиям по улучшению качества обслуживания и продаж, понимаемым как осязаемый результат реализации плана. Эта переменная включает в себя обучение персонала, принятие единого протокола обслуживания и, в конечном итоге, измеримое увеличение продаж и удовлетворенности клиентов.

Методологическая процедура была выполнена в четыре последовательных этапа, как показано в таблице 1.

Коробка 1

Таблица 1

Схема методологии



Этап 1. Диагностика ситуации. Первым шагом является определение предмета исследования, которым является фармацевтическая компания, занимающаяся продажей лекарственных средств, выбранная в связи с рядом проблем, таких как невыполнение плана продаж в розничном отделе филиала. Вторым шагом — проведение анализа PESTEL, который является ключевым инструментом, позволяющим провести исследование, в ходе которого анализируются следующие шесть факторов: политические, экономические, социальные, технологические, экологические и правовые факторы внешней среды. Цель этого анализа — выявить внутренние и внешние угрозы и слабые стороны, чтобы иметь возможность предвидеть будущее и разработать маркетинговые стратегии для улучшения ситуации. После проработки вышеуказанных пунктов был проведен анализ SWOT, который является инструментом, используемым для выявления сильных и слабых сторон, возможностей и угроз компании. Реализация этого проекта позволит улучшить процессы и спланировать рост в области продаж. Затем была разработана матрица SWOT, в которой видны связи между сильными и слабыми сторонами, с одной стороны, и возможностями и угрозами, с другой. На основе проведенного анализа можно вывести общие направления для стратегического планирования и поместить их в четыре поля. Это важно для понимания ситуации в компании и послужит основой для плана обслуживания клиентов.

Этап 2. Разработка плана обслуживания клиентов. Был запланирован процесс наблюдения за работой сотрудников в зоне обслуживания с помощью инструмента «тайный покупатель», который позволяет компаниям оценивать удовлетворенность обслуживанием клиентов с целью выяснить, правильно ли выполняется процесс; тайный покупатель — это анонимное лицо, уполномоченное или направленное компанией для выявления моментов, которые можно улучшить, анализирующее все ключевые моменты, охватывающие показатели продаж, удовлетворенности клиентов и услуг, способствующие повышению удовлетворенности клиентов, соблюдению норм и повышению качества процессов. В качестве второго шага был разработан план обслуживания клиентов, в котором дается пошаговое описание процесса обслуживания клиентов, помогающее сотрудникам филиала своевременно и качественно общаться с клиентами.

Этап 3. Разработка стратегий. Этот процесс имеет основополагающее значение, поскольку позволяет на основе предварительного анализа улучшить работу службы поддержки клиентов в компании. На основе информации, полученной от тайного покупателя, анализа SWOT и PEST, разрабатываются конкретные стратегии, позволяющие использовать сильные стороны и возможности. Разработанные стратегии будут направлены на улучшение обслуживания клиентов, обеспечение эффективного процесса продаж на стойке и укрепление конкурентоспособности филиала.

Этап 4. Распространение информации и обучение. Одним из основных факторов успеха плана обслуживания клиентов является четкое и эффективное доведение новых руководящих принципов, процедур и стратегий до сведения всего персонала компании. Распространение информации будет осуществляться посредством очного собрания с визуальными презентациями, на котором будет шаг за шагом объяснен разработанный план, что позволит каждому продавцу понять цели, изменения и будущие выгоды для компании. Во-вторых, будет проведено обучение, направленное на предоставление необходимых инструментов, чтобы каждый продавец мог правильно применять новые стратегии, учитывая каждый анализ и метод, использованный для достижения этой точки дисфункции. Реализация этого шага заключается в применении плана обслуживания клиентов и предложенных стратегий для улучшения обслуживания клиентов в зоне прилавка.

Для обеспечения точности диагностики были использованы различные критерии и инструменты анализа, каждый из которых имел конкретную цель. Выбор этих инструментов не был произвольным, а отвечал необходимости получить многогранное представление о проблеме, как подробно описано в сравнительной таблице 2.

Коробка 2**Таблица 2**

Сравнительная таблица инструментов анализа

Критерий анализа	Используемый инструмент	Цель и обоснование	Вклад в исследование
Оценка сервиса	Таинственный покупатель	Анонимно и объективно оценивать качество обслуживания клиентов в точках продаж, измеряя соблюдение протокола «Обслуживание SIMI». Эта техника позволяет выявлять и оценивать показатели качества обслуживания. [Martínez Caraballo, 2008].	Предоставил прямые и объективные данные о реальном опыте клиентов и эффективности продавцов в обеих сменах.
Анализ макросреды	Анализ PESTEL	Определить политические, экономические, социальные, технологические, экологические и правовые факторы, которые влияют на компанию извне. Этот инструмент позволяет анализировать внешнюю среду и предвидеть угрозы и возможности. [Talancón, 2006].	Позволило понять возможности и угрозы общей среды, которые могут повлиять на долгосрочную стратегию компании.
Внутренняя и внешняя диагностика	Анализ SWOT	Выявить сильные и слабые стороны, возможности и угрозы, характерные для филиала, привлекая к этому процессу персонал. Анализ SWOT состоит в оценке сильных и слабых сторон, которые позволяют диагностировать внутреннюю ситуацию в организации [Talancón, 2006].	Обеспечил структурированную самооценку и послужил основой для формулирования стратегий, соответствующих реальному положению дел в филиале.
Стратегическая формулировка	Матрица SWOT	Сравните результаты SWOT-анализа, чтобы выработать стратегические направления [FO, DO, FA, DA] и определить приоритетные действия. Матрица позволяет увидеть связи между внутренними и внешними факторами для стратегического планирования. [Talancón, 2006].	Превратил диагностику в план действий, соединив внутренние и внешние факторы для создания последовательных и эффективных стратегий.
Критерий анализа	Используемый инструмент	Цель и обоснование	Вклад в исследование
Оценка сервиса	Таинственный покупатель	Анонимно и объективно оценивать качество обслуживания клиентов в точках продаж, измеряя соблюдение протокола «Обслуживание SIMI». Эта техника позволяет выявлять и оценивать показатели качества обслуживания. [Martínez Caraballo, 2008].	Предоставил прямые и объективные данные о реальном опыте клиентов и эффективности продавцов в обеих сменах.
Анализ макросреды	Анализ PESTEL	Определить политические, экономические, социальные, технологические, экологические и правовые факторы, которые влияют на компанию извне. Этот инструмент позволяет анализировать внешнюю среду и предвидеть угрозы и возможности [Talancón, 2006].	Позволило понять возможности и угрозы общей среды, которые могут повлиять на долгосрочную стратегию компании.
Внутренняя и внешняя диагностика	Анализ SWOT	Выявить сильные и слабые стороны, возможности и угрозы, характерные для филиала, привлекая к этому процессу персонал. Анализ SWOT состоит в оценке сильных и слабых сторон, которые позволяют диагностировать внутреннюю ситуацию в организации. [Talancón, 2006].	Обеспечил структурированную самооценку и послужил основой для формулирования стратегий, соответствующих реальному положению дел в филиале.
Стратегическая формулировка	Матрица SWOT	Сравните результаты SWOT-анализа, чтобы выработать стратегические направления [FO, DO, FA, DA] и определить приоритетные действия. Матрица позволяет увидеть связи между внутренними и внешними факторами для стратегического планирования. [Talancón, 2006].	Превратил диагностику в план действий, соединив внутренние и внешние факторы для создания последовательных и эффективных стратегий.

Это сочетание инструментов позволило провести триангуляцию информации, получив как микроперспективу [взаимодействие продавца и клиента], так и макроперспективу [окружение отрасли], что значительно повысило качество и актуальность разработанных стратегий. Интеграция качественных и количественных методов имеет основополагающее значение для установления целей и условий улучшения, которые позволяют компаниям укреплять свои стандарты обслуживания. [Villegas Yagual & Zúñiga Santillán, 2014].

Результаты

Применение описанной методологии дало ряд ключевых результатов, которые позволили точно диагностировать ситуацию с обслуживанием клиентов в филиале и, следовательно, разработать целенаправленный план действий. Выводы были сделаны в основном на основе прямой оценки обслуживания и стратегического анализа внутренних и внешних факторов.

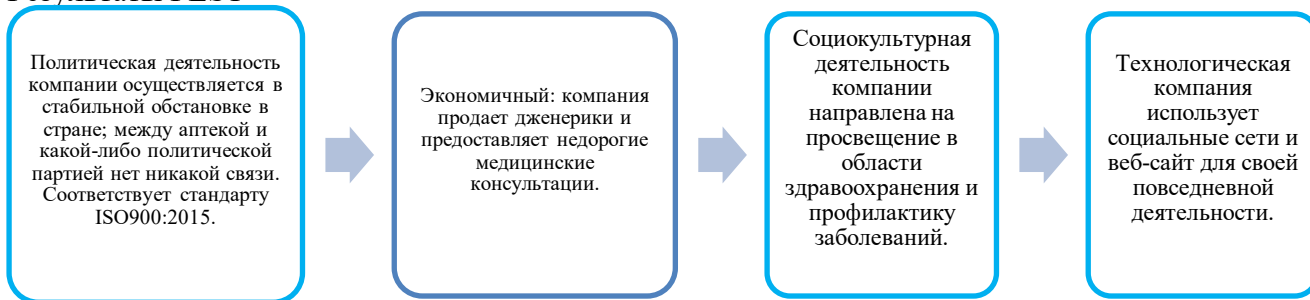
Первый значимый результат был получен с помощью метода «тайного покупателя». Эта оценка выявила заметные различия в качестве обслуживания между сменами. В утреннюю смену было отмечено ненадлежащее соблюдение существующего протокола обслуживания, когда продавец пропускал важные этапы процесса продажи и обслуживания. В отличие от этого, во время вечерней смены, хотя протокол и не выполнялся в полном объеме, продемонстрирована более высокая эффективность и более проактивное отношение к клиенту, предлагались сопутствующие товары и проявлялась большая забота. Эти данные подтвердили первоначальную гипотезу о недостаточной стандартизации и необходимости единообразного укрепления протокола. Техника «тайного покупателя» позволяет выявить области, которые можно улучшить, и анализирует все ключевые аспекты, охватывающие показатели продаж, удовлетворенности клиентов и обслуживания. [Martínez-Caraballo, 2008].

Затем был проведен SWOT-анализ и построена матрица SWOT, что позволило получить комплексную диагностику. В качестве основных сильных сторон были выделены качество продукции и поддержка со стороны компании. Наиболее значимые возможности включают потенциал рекламных материалов [POP] и социальных сетей, а также стратегическое расположение филиала. Однако были также выявлены критические слабые стороны, такие как отсутствие постоянного обучения персонала и низкий уровень знаний о показателях продаж. Обучение человеческого капитала является ключевым фактором для привлечения и удержания высокомотивированных и подготовленных сотрудников, что способствует достижению отличного качества обслуживания. [Najul Godoy, 2011]. Наконец, среди угроз были выделены конкуренция с другими филиалами и давление на работе, которое влияет на производительность. В случае анализа PEST приводится сводка результатов, как показано в таблице 3.

Коробка 3

Таблица 3

Результаты PEST



Эти анализы привели к разработке плана обслуживания клиентов, состоящего из четырех конкретных стратегий, призванных использовать сильные стороны, воспользоваться возможностями, смягчить слабые стороны и противодействовать угрозам. Представленные стратегии были тщательно разработаны с учетом четырех основных факторов успеха в фармацевтической розничной торговле: оптимизация точки продаж с помощью стратегических рекламных материалов, расширение присутствия в цифровом пространстве через социальные сети, постоянное укрепление потенциала команды с помощью инновационных визуальных инструментов и внедрение надежных систем планирования и отслеживания коммерческих целей.

Стратегия 1: Использование POP-материалов

Основная цель

Внедрить рекламные материалы, стратегически размещенные в точках продаж, чтобы эффективно привлекать внимание клиентов, особенно в часы пик, с целью увеличения продаж определенных продуктов и улучшения качества покупок за счет четкой и привлекательной визуальной информации.

Ключевые действия

- **Комплексное обучение персонала:** обучить команду правильному размещению, обслуживанию и убедительному использованию POP-материалов для максимальной эффективности.
- **Стратегическое размещение:** разместить брошюры, плакаты и дисплеи в зонах с высокой проходимостью, таких как прилавки, главные проходы и зоны ожидания.
- **Оценка воздействия:** систематически измерять, как POP-материалы влияют на поведение покупателей, и корректировать стратегию в зависимости от результатов.

Ожидаемые преимущества

- Повышение видимости стратегических продуктов
- Увеличение импульсных покупок
- Лучшее информирование клиентов о продуктах
- Дифференциация от конкурентов

Стратегия 2: Продвижение в социальных сетях

Цифровая трансформация фармацевтического сектора требует активного и стратегического присутствия в социальных сетях. Эта стратегия направлена на значительное усиление цифровой видимости филиала, профессиональное продвижение лекарств и услуг, а также построение долгосрочных доверительных отношений с сообществом посредством предоставления актуального образовательного контента, эксклюзивных рекламных акций и эффективной двусторонней коммуникации, которая позиционирует аптеку как эталон здоровья и благополучия.

1. Стратегический контент

Разработка и регулярная публикация информационного контента о здоровье, советов по благополучию, информации о лекарствах и специальных предложениях, которые приносят реальную пользу подписчикам.

2. Активное взаимодействие

Проактивно отвечать на комментарии, запросы и личные сообщения, создавая заинтересованное сообщество, которое доверяет аптеке как своему цифровому консультанту по вопросам здоровья.

3. Измерение результатов

Анализировать ключевые показатели, такие как охват, взаимодействия и конверсии, чтобы выявить прямую корреляцию между активностью в социальных сетях и увеличением физических продаж.

Стратегия 3: Обучение на основе визуальных инструментов

Глубокие знания персонала — это самый ценный актив любой успешной аптеки. Эта стратегия реализует инновационный подход к непрерывному обучению с использованием визуальных материалов, стратегически разработанных для облегчения быстрого усвоения и эффективного запоминания важной информации о протоколах обслуживания клиентов, характеристиках и преимуществах фармацевтических продуктов, а также о ключевых показателях продаж, которые стимулируют коммерческую эффективность.

1. Разработка визуальных материалов

Создание инфографики, кратких руководств и внутренних POP-материалов, которые упрощают сложные концепции о продуктах, протоколах и техниках продаж в визуально привлекательных и удобных для использования форматах.

2. Обучающие сессии

Проведение коротких и частых 15-20-минутных тренингов, которые позволяют команде быть в курсе последних событий, не прерывая при этом повседневную работу филиала.

3. Оценка воздействия

Систематически измеряйте, как обучение приводит к конкретным улучшениям: улучшению обслуживания клиентов, увеличению перекрестных продаж и повышению уверенности персонала при рекомендации продуктов.

Стратегия 4: Планирование и отслеживание целей

Превосходство в продажах не возникает случайно; оно является результатом тщательного планирования и дисциплинированного мониторинга. Эта последняя стратегия внедряет комплексную систему управления целями, которая устанавливает четкие, измеримые и достижимые цели, предоставляет эффективные инструменты для постоянного мониторинга прогресса и создает мотивационную среду, в которой признаются достижения команды, тем самым стимулируя благотворный цикл постоянного улучшения коммерческих показателей филиала.

1. Определение конкретных целей

Установить четкие и достижимые цели продаж с разбивкой по сменам, дням и неделям, с учетом исторических данных, сезонности и способности команды поддерживать высокую мотивацию.

2. Ежедневные контрольные листы

Внедрить простые формы отслеживания, в которых каждый продавец регистрирует свои успехи в режиме реального времени, что позволяет выявлять возможности и корректировать тактику на ходу.

3. Мотивационная доска

Создать публичную визуальную систему признания, которая отмечает индивидуальные и командные достижения, поощряя культуру превосходства и здоровой конкуренции между сотрудниками.

Комплексное внедрение и ожидаемые результаты

Синергия этих четырех взаимодополняющих стратегий создает прочную коммерческую экосистему, которая превращает традиционную работу аптеки в модель розничного превосходства. Когда POP-материалы привлекают клиентов, цифровое присутствие вызывает доверие, обученный персонал предлагает превосходный сервис, а система целей способствует последовательности, результаты умножаются в геометрической прогрессии.

Эти результаты в совокупности не только подтвердили первоначальную проблематику, но и предоставили четкую и структурированную дорожную карту для постоянного улучшения обслуживания и коммерческой эффективности филиала. В условиях глобализированной экономики качество обслуживания представляется ключевой стратегией для получения устойчивого конкурентного преимущества малыми и средними предприятиями, при этом обслуживание клиентов имеет решающее значение для повышения рентабельности и устойчивости бизнеса. [Silva-Treviño et al., 2021].

Выводы

По завершении исследования можно сделать вывод, что разработка плана обслуживания клиентов, основанного на тщательной диагностике ситуации, является эффективным инструментом для улучшения качества обслуживания и увеличения продаж в аптеке. Общая цель проекта была достигнута успешно, поскольку удалось разработать и внедрить набор последовательных стратегий, адаптированных к конкретным потребностям точки продаж.

Исследование показало, что несоблюдение протокола обслуживания является одной из основных причин несогласованности в обслуживании. Применение техники «тайного покупателя» было решающим фактором для получения объективных доказательств этого недостатка, поскольку этот инструмент предназначен для оценки обслуживания специалистами с целью выработки предложений по улучшению как материальных условий, так и методов работы. [Hernando et al., 2007]. Кроме того, анализ и матрица SWOT оказались незаменимыми диагностическими инструментами, позволяющими не только выявить области возможностей и слабые места, но и сформулировать стратегии, которые эффективно согласовывают внутренние ресурсы с условиями окружающей среды. Основной вывод заключается в том, что стандартизация услуг посредством непрерывного обучения и соблюдения протоколов является определяющим фактором коммерческого успеха и лояльности клиентов в этом секторе. Качество обслуживания является отличным инструментом для обеспечения прибыльности и устойчивости предприятий. [Silva-Treviño et al., 2021].

Возможности для улучшения

Несмотря на положительные результаты, процесс совершенствования требует постоянных усилий. По итогам реализации проекта выявлены явные возможности для улучшений, которые могут еще больше усилить воздействие реализованных стратегий и обеспечить их долгосрочную устойчивость.

В первую очередь рекомендуется расширить временные рамки мероприятий по цифровому маркетингу. Создание контента для социальных сетей и сегментация аудитории — это задачи, которые требуют более длительного периода созревания, чтобы принести значительную отдачу от инвестиций. Выделение большего количества времени на этот этап позволит проводить А/В-тестирование, более глубоко анализировать метрики и корректировать контент-стратегию для максимального повышения вовлеченности и конверсии. Компании, не имеющие стратегий продаж, ориентированных на определенную аудиторию, сталкиваются с рядом проблем, таких как финансовые потери и недоверие. [Abrigo-Córdova et al. 2017].

Во-вторых, крайне важно институционализировать программу непрерывного обучения. Несмотря на проведение учебных сессий, реальный эффект достигается только тогда, когда обучение становится частью организационной культуры. Предлагается установить цикл ежеквартальных тренингов, ориентированных не только на протокол продаж, но и на развитие таких навыков, как эмпатическое общение, разрешение конфликтов и эмоциональный интеллект, которые являются ключевыми факторами для обеспечения исключительного качества обслуживания клиентов. Исследования показывают, что компании, инвестирующие в обучение, увеличивают свои продажи. [Rosales-Córdova & Llanos, 2021].

В заключение, предлагается распространить эту модель на другие филиалы. Успех этого плана в филиале Monte Blanco 1 служит подтверждением эффективности пилотного проекта. Рекомендуется адаптировать и повторить эту методику в других филиалах франшизы, которые сталкиваются с аналогичными проблемами. Это не только улучшит общую производительность компании, но и будет способствовать укреплению единого и высококачественного имиджа бренда во всех ее филиалах, усиливая ее конкурентные позиции на рынке. Стратегический подход в сервисной компании ориентирует организацию на клиента, что позволяет разрабатывать стратегии, ведущие к достижению ожидаемых результатов. [Restrepo & Estrada, 2006].

Заявления

Конфликт интересов

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов. Они не имеют финансовых интересов или личных отношений, которые могли бы повлиять на эту книгу.

Вклад авторов

Укажите вклад каждого исследователя в каждый из пунктов, разработанных в этом исследовании.

Перес-Эрнандес, Иветт: концептуализация исследования, надзор за исследовательской работой, проверка и редактирование текста документа.

Гомес-Санчес, Хесабель: исследование, формальный анализ процессов, методология, написание и проверка документа.

Антонио-Виданья, Паула Росалинда: исследование, ресурсы, валидация, редактирование и проверка документа.

Хименес-Сокуа, Хавьер Давид: исследование, валидация, проверка структуры и редактирование документа.

Доступность данных и материалов

Данные, полученные в ходе исследования, доступны и доступны в соответствии с графиком.

Финансирование

Настоящее исследование не получало никакого финансирования.

Благодарности

Благодарим студентку образовательной программы «Развитие бизнеса в области маркетинга» **Марию Фернанду Хинес Марин** из Технологического университета Центрального Веракруса за ее ценный вклад в процесс сбора данных, которые являются частью данного исследования.

Сокращения

UTCV Технологический университет Центрального Веракруса

FODA Сильные стороны, возможности, слабые стороны и угрозы

PEST Политические, экономические, социальные и технологические факторы

POP Точка покупки [Point of purchase]

Ссылки

Предыстория

Abrigo-Córdova, I., Salazar Guaycha, M. R., & Celi Valdivieso, G. V. [2017]. [Estrategias de ventas: alternativa para mejorar la gestión comercial](#). *Innova Research Journal*, 2[9.1], 88-100.

Botía Sanabria, M. L., & Orozco Pulido, L. H. [2012]. [Competencias en servicio al cliente y efectividad en solución de problemas. Sus características en el sector turístico](#). *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 21[3], 646-662.

Milina-Garduza, L. A., & Rivera-Barragán, M. D. R. [2012]. [Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el Hospital General de Cárdenas, Tabasco, 2011](#). *Salud en Tabasco*, 18[2], 56-63.

Pérez, H. I., Gómez, S. J., Riuz, L. C., & Muñoz, P. L. [2022]. [Análisis de satisfacción al cliente por empresas de servicios clasificadas por Franquicia y No Franquicia: región centro del estado de Veracruz](#). *Revista Internacional de Ciencias Sociales Interdisciplinarias* 10 [2], 10[2], 35-53. doi: <https://doi.org/10.18848/2474-6029/CGP/v10i02/35-53>

Salazar Yépez, W., & Cabrera-Vallejo, M. [2016]. [Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador](#). *Industrial Data*, 19[2], 13-20.

Villegas Yagual, F. E. [2012]. [Gestión de Satisfacción al Cliente en el sector eléctrico](#). *Revista Ciencia Unemi*, 5[7], 88-95.

Основные

Hernando, P., Lechuga, F. J., & Ávila, A. [2007]. [La utilización del cliente simulado en la evaluación de los servicios de atención al cliente](#). *Revista de Calidad Asistencial*, 22[2], 78–84.

Martínez Caraballo, N. [2008]. [Midiendo la satisfacción del cliente y la calidad del servicio: "mystery shopping", compra fantasma o seudocompra](#). *Estudios Sobre Consumo*, 83, 69–82.

Restrepo, L. F., & Estrada, S. [2006]. [Enfoque estratégico del servicio al cliente](#). *Scientia et Technica*, 12[32], 289-294.

Talancón, H. P. [2006]. [La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales](#). *Contribuciones a la Economía*, 12, 1-16.

Поддержка

Aguiar Medina, M. A., Pérez Domínguez, F. J., & Madriz, D. [2012]. [Incentivos laborales como aporte a la productividad y a la calidad de servicio en las empresas del rubro farmacias](#). *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, III[9], 33-48.

Bofill Placeres, A., López Fernández, R., & Murguido Santiesteban, Y. [2016]. [Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios](#). *MediSur*, 14[3], 1-9.

Bullemore Campbell, J., & Cristóbal Fransi, E. [2017]. [La gestión de las fuerzas de ventas, un estudio exploratorio través del método Delphi aplicado a las empresas chilenas y propuestas de mejoras](#). *Revista Academia & Negocios*, 2[2], 1-16.

Chew-Hernández, M. L., Viveros-Rosas, L., & Velázquez-Romero, V. [2018]. [Metodología basada en análisis de decisiones para distribuir geográficamente una fuerza de ventas](#). *Ingeniería. Investigación y Tecnología*, XIX[3], 255-266.

Clarke-Bloomfield, M., Cisneros-Arias, Y., & Paneca-González, Y. [2018]. [Gestión Comercial: diagnóstico del atractivo y rentabilidad del punto de ventas](#). *Ciencias Holguín*, 24[4], 11-25.

Díaz Montiel, Z. C., & Graterol Rivas, M. E. [2005]. [Lineamientos estratégicos para la fuerza de ventas del sector almeánico \[municipio Maracaibo, estado Zulia\]](#). *Multiciencias*, 5[1], 7-16.

Jiménez-Marín, G., Bellido-Pérez, E., & López-Cortés, Á. [2019]. [Marketing sensorial: El concepto, sus técnicas y su aplicación en el punto de venta](#). *ARKETING SENSORIAL.. Vivat Academia*, [148], 121-147.

Katoue, M. G., Awad, A. I., Schwinghammer, T. L. & Kombian, S. b. [2014] [Pharmaceutical care education in Kuwait: pharmacy students' perspectives](#). *Pharmacy Practice*, 411.

Najul Godoy, J. [2011]. [El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio](#). *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4[8], 23-35.

Peña Castro, C. A., & Sablón Cossío, N. [2023]. [Evaluación del nivel de servicio en una farmacia en el Ecuador. Uniandes Episteme](#). *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 10[1], 54-74.

Ramírez Beltrán, C. J., & Alférez Sandoval, L. G. [2014]. [Modelo conceptual para determinar el impacto del merchandising visual en la toma de decisiones de compra en el punto de venta](#). *Pensamiento & Gestión*, [36], 1-27.

Rosales-Córdova, A., & Llanos, L. F. [2021]. [Efecto de la inversión en capacitación en las ventas y sueldos de las PyMES](#). *Investigación Administrativa*, 50[127], 45-68.

Ruelas Santoyo, E. A., & Laguna González, J. A. [2014]. [Comparación de predicción basada en redes neuronales contra métodos estadísticos en pronósticos de ventas](#). *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, IV[12], 91-105.

Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. [2021]. [La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México](#). *CienciaUAT*, 15[2], 85-101.

Tejada-Escobar, F., Fajardo-Vaca, L., & Vásquez-Fajardo, C. [2015]. [Neuromarketing: gestión de ventas de las empresas comerciales a través del vestido](#). *Revista Ciencia Unemi*, 8[15], 32-39.

Terán Guerrero, F., & García Paredes, N. E. [2020]. [Estrategias para el incremento de ventas: caso de estudio microempresa Mundo de Ensueños](#). *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 4[16], 248-260.

Vanegas, D. A., Tarazona-Bermúdez, G. M., & Rodríguez-Rojas, L. A. [2020]. [Mejora de la toma de decisiones en ciclo de ventas del subsistema comercial de servicios en una empresa de IT](#). *Revista Científica*, 38[2], 174-183.

Villegas Yagual, F. E., & Zúñiga Santillán, X. L. [2014]. [Gestión de Satisfacción al Cliente II](#). *Revista Ciencia Unemi*, 7[11], 107-121.

Различия

Martínez Caraballo, N. [2008]. [Midiendo la satisfacción del cliente y la calidad del servicio: "mystery shopping", compra fantasma o seudocompra](#). *Estudios Sobre Consumo*, 83, 69–82.

Najul Godoy, J. [2011]. [El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio](#). *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4[8], 23-35.

Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. [2021]. [La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México](#). *CienciaUAT*, 15[2], 85-101.

Обсуждения

Abrigo-Córdova, I., Salazar Guaycha, M. R., & Celi Valdivieso, G. V. [2017]. [Estrategias de ventas: alternativa para mejorar la gestión comercial](#). *Innova Research Journal*, 2[9.1], 88-100.

Hernando, P., Lechuga, F. J., & Ávila, A. [2007]. [La utilización del cliente simulado en la evaluación de los servicios de atención al cliente](#). *Revista de Calidad Asistencial*, 22[2], 78–84.

Restrepo, L. F., & Estrada, S. [2006]. [Enfoque estratégico del servicio al cliente](#). *Scientia et Technica*, 12[32], 289-294.

Rosales-Córdova, A., & Llanos, L. F. [2021]. [Efecto de la inversión en capacitación en las ventas y sueldos de las PyMES](#). *Investigación Administrativa*, 50[127], 45-68.

Повышение эффективности взыскания просроченной задолженности и сокращение дебиторской задолженности за счет применения стратегий

Aumento de la eficiencia en la recuperación de la cartera vencida y disminución de las cuentas por cobrar mediante la aplicación de estrategias

Агилар-Перес, Эсмеральда *^a, Сото-Ривас, Соледад^b и Эрнандес-Эрнандес, Мария Элена^c

^a ROR Tecnológico Nacional de México-Campus San Martín Texmelucan • O-3376-2018 • ID 0000-0001-6794-9630 • 625314

^b ROR Tecnológico Nacional de México-Campus San Martín Texmelucan • LMO-8430-2024 • ID 0000-0003-3730-7586 • 329347

^c ROR Tecnológico Nacional de México-Campus San Martín Texmelucan • O-8193-2018 • ID 0000-0001-7172-3802 • 927536

Классификация:

DOI: <https://doi.org/10.35429/P.2025.2.15.21>

Область: Социальные науки

Сфера: Управление и бизнес

Дисциплина: Бизнес и бухгалтерский учет

Поддисциплина: Бухгалтерский учет и контроль

Ключевые моменты

Настоящее исследование способствует продвижению знаний в области науки и технологий путем разработки инновационных стратегий взыскания просроченной задолженности, направленных на улучшение финансового управления и устойчивости организаций. Эти стратегии позволяют оптимизировать ликвидность и рентабельность предприятия за счет эффективного контроля оборачиваемости дебиторской задолженности. Исследование подчеркивает важность того, чтобы такие практики воспроизводились в компаниях различных секторов экономики, укрепляя таким образом финансовую стабильность и операционные возможности организаций. Среди основных выводов отмечается, что внедрение систематических стратегий взыскания просроченной задолженности способствует принятию своевременных решений, улучшает показатели рентабельности и снижает финансовый риск. Кроме того, доказано, что эффективное управление дебиторской задолженностью является определяющим фактором конкурентоспособности предприятия.

Площадь: Укрепление научного сообщества

Цитирование: Агилар-Перес, Эсмеральда, Сото-Ривас, Соледад и Эрнандес-Эрнандес, Мария Элена. 2025. Повышение эффективности взыскания просроченной задолженности и сокращение дебиторской задолженности за счет применения стратегий. 15-21. PIREQA.

* ✉ [esmeralda.aguilard@smartin.tecnm.mx]

URL-адрес полки справочника: <https://www.pireqa.org/proceedings.php>



ISBN 978-607-8948-71-0/© 2009 Автор[ы]. Опубликовано PIREQA-Mexico. для Holding Mexico от имени Proceeding МИСН. Это книга с открытым доступом по лицензии CC BY-NC-ND [<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>]

Рецензирование под ответственностью Научного комитета MARVID® — вклад в процесс научного, технологического и инновационного рецензирования путем подготовки кадров для обеспечения непрерывности критического анализа международных исследований.



Резюме

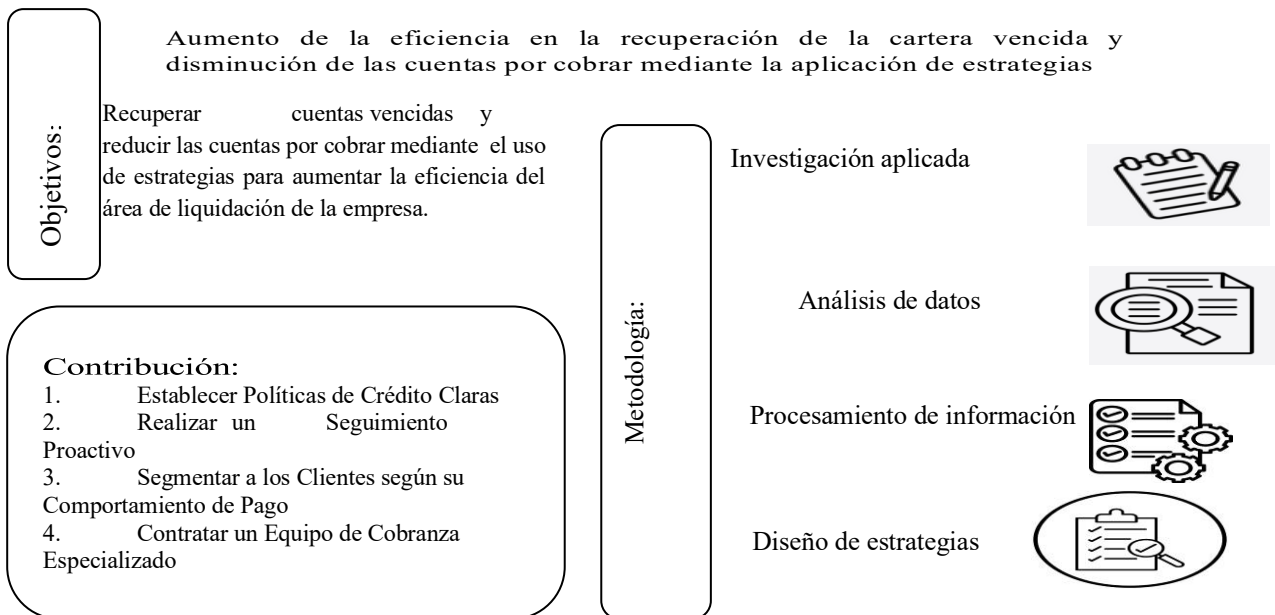
Для каждой компании финансовый аспект имеет большое значение, поскольку он является основной основой для ее роста. Взыскание просроченной задолженности достигается путем выявления областей, требующих улучшения в процессе расчетов. Ключ к сокращению сроков взыскания задолженности с клиентов заключается в эффективности и скорости получения доказательств получения — это счета-фактуры, выставляемые в момент погрузки на грузовики, предназначенные для доставки заказов, сформированных клиентами. Использование цифрового инструмента, позволяющего отслеживать условия доставки продукции практически в режиме реального времени, значительно ускоряет процесс регистрации необходимой информации для отдела дебиторской задолженности.



Стратегии, Дебиторская задолженность, Эффективность

Resumen

Para toda empresa, el aspecto financiero es importante, ya que es la base principal para su crecimiento. La recuperación de cuentas vencidas se logra identificando áreas de mejora en el proceso de liquidación. La clave para reducir los tiempos de cobro de los clientes radica en la eficiencia y rapidez con la que se recuperan los comprobantes de recepción, los cuales son las facturas generadas en el momento de la carga en los camiones designados para entregar los pedidos generados por los clientes. Utilizar una herramienta digital que permita el seguimiento casi en tiempo real de las condiciones de entrega del producto avanza significativamente el proceso de registro de la información necesaria para el departamento de cuentas por cobrar.



Estrategias, Cuentas por cobrar, Eficiencia

Введение

Взыскание просроченной задолженности и сокращение дебиторской задолженности не являются достаточно эффективными из-за отсутствия надежной платформы, которая позволяла бы в режиме, максимально приближенном к реальному времени, отслеживать, управлять и погашать просроченные платежи поставщикам [транспортным компаниям]. Намеренное неиспользование подходящего технологического инструмента приводит к задержкам в получении платежей, что сказывается на неэффективной коммуникации с поставщиками и ручном управлении, которое очень подвержено ошибкам, а также на обработке информации с задержкой в несколько дней, что приводит к увеличению просроченной задолженности и накоплению дебиторской задолженности, которая не управляется должным образом.

Ситуация, с которой сталкивается компания, заключается в том, что в связи с тем, что транспортные компании придают малое значение использованию платформы «Recurso Confiable» для загрузки доказательств получения своих поездов, отслеживание оплаты счетов стало сложным и длительным, что затрудняет отслеживание доставки продукта и закрытие финансового цикла с поставщиком.

Эта проблема подчеркивает необходимость использования платформы «Recurso Confiable» для повышения эффективности работы отдела расчетов, обеспечения сокращения ручной работы, оптимизации времени реагирования и большей прозрачности в режиме реального времени состояния дебиторской задолженности. С помощью этого инструмента компания сможет осуществлять более точное и своевременное отслеживание, быстрее проводить сверку и, в конечном итоге, сократить просроченную задолженность.

Методы [процедуры и стратегии]:

- Отсутствие стандартизированных процедур управления взысканием задолженности.
- Неавтоматизированные стратегии взыскания задолженности.
- Ненадлежащее планирование напоминаний и отслеживания.
- Рабочая сила [обучение и мотивация персонала].
- Персонал, не имеющий надлежащей подготовки для использования технологических платформ.
- Отсутствие мотивации или стимулов для улучшения процессов взыскания задолженности.
- Недостаточный персонал для управления большими объемами просроченных счетов.
- Оборудование [платформа и технологии]:
- Использование устаревших платформ или ручных систем отслеживания.
- Отсутствие интеграции платформы с другими финансовыми системами.

Согласно [Barral, 2025], В различных формах финансирования или кредитования, которые финансовая организация предоставляет своим клиентам, существует максимальная сумма, которую они могут использовать и которая составляет кредитный лимит. Установление адекватных кредитных лимитов имеет решающее значение для защиты финансов компании и предотвращения риска неплатежей.

По словам [Vallejo, 2023] Существуют превентивные стратегии, которые реализуются посредством телефонных звонков, отправки текстовых сообщений и писем с целью установления более тесного контакта с клиентами. Менеджер по взысканию задолженности. Это управление, которое в первую очередь осуществляется посредством телефонных звонков для установления контакта с должником, для чего действуют следующим образом: атакуют долг, но не должника, менеджер должен добиваться взыскания долга, активно слушать, чтобы проанализировать клиента и т. д. Отправка уведомлений с напоминаниями об оплате. Это автоматическая отправка напоминаний о платеже незадолго до согласованной даты с помощью приложений для обмена мгновенными сообщениями, таких как: сообщения, электронная почта или WhatsApp. Удобство форм оплаты. Необходимо предоставить различные формы оплаты, чтобы облегчить управление клиентом, будь то: оплата картой, депозит, перевод и т. д. Стимулирование оплаты до срока и штрафы за просрочку. Предлагайте скидку за своевременную оплату и сообщайте клиенту о штрафе за просрочку, так что, помимо процента скидки за своевременную оплату, он также будет иметь процент штрафа в случае просрочки.

[Mosquero, 2022] Он упоминает, что взыскание задолженности по кредитному портфелю является частью политики организации, в рамках которой определяется срок возврата заемных средств, но в случае просрочки администрация должна принять определенные меры. Одной из них может быть соглашение между обеими сторонами, согласно которому клиент погашает свою задолженность, а кооператив возвращает часть просроченного кредита. Также следует учитывать, что просрочку по кредиту допускают не один, а несколько клиентов, поэтому руководство должно ежемесячно запрашивать отчет.

[Calle, 2021], упоминает, что просроченный портфель — это часть, которая понимается как просроченные платежи по основной сумме кредита на определенную дату. Он также упоминает, что для того, чтобы управление взысканием долгов давало желаемые результаты, необходимо знать клиента или партнера, то есть иметь о нем достаточную информацию. Эти данные важны для того, чтобы связаться с ним и узнать о его финансовом положении, а также предложить ему альтернативные варианты оплаты или найти какое-либо решение. Таким образом, мы приходим к выводу, что взыскание просроченной задолженности является выполнением целей и задач стратегического планирования любой организации, поскольку позволяет вернуть денежный поток по выданным кредитам и одновременно избежать риска неплатежей со стороны клиентов или партнеров.

Методология

Для разработки данного проекта был использован тип прикладного исследования, его охват был объяснительным, а дизайн исследования — количественным. Сбор данных осуществлялся с помощью двух анкет с закрытыми вопросами, адресованных лицам, ответственным за работу с дебиторской задолженностью в компании. Были реализованы различные стратегии взыскания просроченной задолженности. Сокращение просроченной дебиторской задолженности имеет основополагающее значение для улучшения ликвидности и финансового здоровья компании.

Ниже перечислены некоторые эффективные стратегии ее сокращения:

1. Установление четких кредитных политик

Определите четкие критерии для предоставления кредитов клиентам [например, кредитная история, кредитный лимит, сроки оплаты]. Убедитесь, что все клиенты понимают и принимают условия оплаты на момент совершения продажи.

2. Проводите проактивный мониторинг

Установите систему мониторинга дебиторской задолженности, звоните или отправляйте электронные письма до наступления срока оплаты. Используйте автоматизированные инструменты, которые позволяют своевременно отправлять напоминания.

3. Сегментируйте клиентов в зависимости от их платежного поведения

Классифицируйте клиентов по группам [например, хорошие плательщики, средние и проблемные]. Дифференцируйте усилия по взысканию задолженности в зависимости от профиля каждого клиента.

4. Нанять специализированную команду по взысканию задолженности

Если объем просроченного портфеля велик, может быть полезно иметь специализированную команду по взысканию задолженности, которая будет заниматься только взысканием просроченных платежей. Кроме того, в случае, если задолженность трудно взыскать, можно обратиться к внешним агентствам по взысканию задолженности.

5. Оценить и улучшить стратегию выставления счетов

Убедитесь, что счета ясны, точны и отправляются вовремя. Неправильно составленные или запоздалые счета могут вызвать путаницу и задержки в оплате.

6. Вовлечение высшего руководства

Убедитесь, что высшее руководство вовлечено в управление дебиторской задолженностью, особенно в случаях с клиентами, имеющими значительные долги. Его вмешательство может ускорить процесс переговоров.

7. Периодическая оценка портфеля дебиторской задолженности

Регулярно проверяйте состояние дебиторской задолженности и корректируйте стратегии взыскания в зависимости от изменения портфеля.

8. Блокировка счета в системе SAP

В настоящее время, если клиенты не производят платежи в установленный срок, их счет блокируется, и заказы не поставляются до тех пор, пока не будет произведена оплата.

Последовательное внедрение этих стратегий может значительно помочь сократить просроченный портфель и улучшить денежный поток компании.

Результаты

Результаты конкретной цели 1: «Анализ просроченного портфеля для определения причин неэффективности» был проведен анализ внутреннего контроля с помощью описательного метода, графического метода и метода анкетирования. Дескриптивный метод: состоит в описании деятельности и процедур, которые персонал выполняет на своем рабочем месте в качестве отдела дебиторской задолженности. Это описание должно быть выполнено таким образом, чтобы были понятны операции всех участвующих областей, таким образом была определена процедура операции. В анкетизирующий метод включены вопросы о том, как осуществляется управление операциями и за что отвечают соответствующие функции. Это широко распространенный инструмент благодаря скорости его применения. Графический метод — это метод, с помощью которого с помощью таблиц или графиков рассматривается поток операций через рабочие места, на которых устанавливаются меры или действия по контролю за их выполнением.

Результаты конкретной цели 2: «Ускорить очистку портфеля клиентов компании» Одной из стратегий, реализованных для ускорения очистки портфеля, является отслеживание на основе журнала расчетов, в котором отображаются документы [счета], создаваемые ежедневно. В журнале регистрируются документы, сгенерированные в результате продажи продукта различным клиентам, и команда по расчетам должна получить подтверждение получения товара. После выявления документов, срок действия которых истекает или истек, поставщикам [транспортным компаниям] направляется официальное уведомление по электронной почте с просьбой загрузить подтверждающие документы на платформу Recurso Confiable. В целях получения быстрого ответа с поставщиками также связываются по телефону, чтобы обеспечить эффективную коммуникацию и устранить любые сомнения, которые могут возникнуть в отношении процесса доставки груза. Ниже приведен пример мер, которые принимаются для получения документальных подтверждений [счетов], которые должны быть доступны на платформе через 24 часа после завершения разгрузки продукта. Следует отметить, что этот мониторинг проводится ежедневно с участием около двадцати пяти транспортных линий, некоторые из которых достигают поставленной цели, а остальные требуют более тщательного контроля для обеспечения доступности документов в сроки, установленные компанией.

Результаты конкретной цели 3: «Сократить просроченную задолженность по дебиторской задолженности компании» Ежедневно команда по дебиторской задолженности запрашивает по электронной почте подробную информацию о документах, которые необходимо обработать, с соответствующими данными [номер квитанции], что позволяет им управлять на платформе клиента взиманием указанных счетов.

В ходе реализации этого проекта были сделаны 3 вклада в работу компании в отношении взыскания просроченной задолженности и сокращения дебиторской задолженности:

Вклад 1: В случае, если клиенты не оплачивают счета в установленный срок, отдел дебиторской задолженности запрашивает у отдела расчетов подтверждение получения, чтобы произвести взыскание.

Вклад 2: В связи с необходимостью получения информации, связанной с подтверждением получения товара клиентами, чтобы уведомить отдел дебиторской задолженности, было решено добавить в журнал расчетов две колонки, в которых в настоящее время регистрируются фактическая дата и номер квитанции каждого из сгенерированных документов [счетов].

Вклад 3: Недавно была внедрена функция прямой загрузки номеров получения сгенерированных счетов с портала одного из крупнейших клиентов на национальном уровне. Это позволило значительно сократить время ожидания по сравнению с обработкой, осуществляемой различными транспортными компаниями, что отражено в результатах, полученных в Overdue.

Выводы

После анализа портфеля за период с января по апрель было выявлено, что отсутствие своевременного контроля со стороны координаторов транспортных линий приводит к недоступности документов о доставке на платформе «Recurso Confiable».

Одной из причин низкого уровня контроля является то, что транспортные линии не соответствуют требованиям, которые компания ввела через отдел расчетов, в результате чего повышение осведомленности координаторов транспорта является повседневной задачей.

С другой стороны, было также обнаружено, что текучесть кадров, работающих в качестве координаторов транспортных линий, является ключевым фактором несоблюдения требований, что приводит к необходимости постоянного обучения транспортных линий.

Ускорить очистку портфеля клиентов компании.

За прошедший период было выявлено, что непредставление необходимой информации [квитанций] отделом расчетов в отношении дебиторской задолженности в установленные сроки и в установленной форме может привести к задержке взимания платежей.

Крайне важно своевременно предпринимать все необходимые меры, чтобы не допустить задержек, которые могут негативно повлиять на компанию, в результате чего отдел расчетов становится ключевым элементом процесса взимания платежей с клиентов.

Снижение просроченной задолженности по дебиторской задолженности компании позволяет поддерживать оптимальный уровень денежного потока, что дает хорошие результаты для бизнеса, поставщиков, клиентов и сотрудников.

По завершении разработки этого проекта были сформулированы следующие рекомендации, которые компания должна внедрить, чтобы продолжить работу по взысканию просроченной задолженности и сокращению дебиторской задолженности с помощью платформы «надежный ресурс» для повышения эффективности отдела расчетов.

1. Компании рекомендуется ежедневно регистрировать созданные документы.
2. Регистрация документов в журнале расчетов должна быть правильной и полной.
3. Заблаговременно организовать управление взысканием задолженности с транспортными компаниями.
4. Два раза в день загружать отчет о поступлении доказательств на платформу «Надежный ресурс».
5. Проводить проверку и регистрацию в журнале расчетов для очистки незавершенных документов.
6. Уделять приоритетное внимание требованиям по дебиторской задолженности для уменьшения просроченного портфеля.
7. Загружать листы квитанций нашего клиента Wal-Mart в соответствии с запланированной датой.

8. Наладить эффективную коммуникацию между членами отдела расчетов.
9. Необходимо обеспечить правильное и своевременное выполнение процессов.
10. Не допускать просроченных документов в отношении установленных сроков.

Заявления

Содержание этой статьи является авторским и не было ранее опубликовано.

Конфликт интересов

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов. Они не имеют финансовых интересов или личных отношений, которые могли бы повлиять на эту книгу.

Вклад авторов

Агилар-Перес, Эсмеральда. Внесла вклад в идею проекта, метод и технику исследования.

Сото-Ривас, Соледад Внесла вклад в метод исследования

Эрнандес-Эрнандес, Мария Елена. Внесла вклад в результаты

Доступность данных и материалов

Данные и материалы настоящего исследования доступны для ознакомления и использования в будущих исследованиях.

Финансирование

Для реализации этого проекта было получено финансирование от Секретариата по науке, гуманитарным наукам, технологии и инновациям [SECITHI] в рамках конкурса научно-исследовательских проектов в области гуманитарных наук.

Благодарности

Выражаем благодарность Департаменту последипломного образования и исследований Высшего технологического института Сан-Мартин-Тексмелукан за содействие в реализации этого исследовательского проекта.

Ссылки

Предпосылки.

Barral V., G [2025]. [Diccionario económico](#)

Основные.

Calle, T [2021]. [Recuperación de cartera vencida](#). Sparkassenstiftung Alemana Latinoamérica y El Caribe

Поддержка





Mosquero A., A. [2022]. [Procesos de disminución de carteras vencidas en entidades financieras](#). 1ª Edición. CIDEPRO Editorial. Ecuador.





Vallejo, V., C. [2023]. [Cartera vencida y su implicación en la liquidez de la empresa ECUAHIERRO](#), periodo 2020-2021.





Проблема гендерного неравенства, стоящая перед научными учреждениями

El reto de las instituciones científicas frente a las desigualdades de género

Сото-Ривас, Соледад ^a, Эрнандес-Эрнандес, Мария Элена ^b и Иригойен-Арройо, Луис Эрнесто ^c

^a  Tecnológico Nacional de México-Campus San Martín Texmelucan •  LMO-8430-2024 •  0000-0003-3730-7586 •  329347

^b  Tecnológico Nacional de México-Campus San Martín Texmelucan •  O-8193-2018 •  0000-0001-7172-3802 •  927536

^c  Tecnológico Nacional de México-Campus San Martín Texmelucan •  ABC-1173-2021 •  0000-0002-2037-1621 •  472901

Классификация:

DOI: <https://doi.org/10.35429/P.2025.2.22.40>

Область: Социальные науки

Сфера: Социология

Дисциплина: Актуальные социальные проблемы

Поддисциплина: Гендерные исследования и женщины

Ключевые моменты

Основной вклад в развитие науки и технологий заключается в признании того, что наука является социальным конструктом, в котором исторически присутствуют отношения власти в капиталистической и патриархальной системе. То есть, социальные исследования науки с феминистской точки зрения позволяют выявить, что исключение женщин из публичной сферы произошло из-за отношений власти над ними, которым были отказаны публичные пространства науки и академии.

Ключевым моментом, который необходимо понять, является то, что публичное пространство науки должно быть предметом дискуссии, где должны учитываться потребности так называемого научного социального капитала, как в случае с женщинами-исследователями.

Основные выводы исследования заключаются в **признании** того, что в отношении гендерного неравенства в науке еще предстоит пройти долгий путь. Примером может служить участие женщин в Национальной системе исследователей, созданной в 1984 году, которая исторически показала, как женщинам пришлось пробивать стеклянные потолки, чтобы достичь 40-процентной представленности в переписи SNI 2024 года.

Площадь: Укрепление научного сообщества

Цитирование: Сото-Ривас, Соледад, Эрнандес-Эрнандес, Мария Элена и Иригойен-Арройо, Луис Эрнесто. 2025. Проблема гендерного неравенства, стоящая перед научными учреждениями. 22-40. PIREQA.

* ✉ [\[soledad.soto@smartin.tecnm.mx\]](mailto:soledad.soto@smartin.tecnm.mx)

URL-адрес полки справочника: <https://www.pireqa.org/proceedings.php>



ISBN 978-607-8948-71-0/© 2009 Автор[ы]. Опубликовано PIREQA-Mexico. для Holding Mexico от имени Proceeding МИСН. Это книга с открытым доступом по лицензии CC BY-NC-ND [<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>]

Рецензирование под ответственностью Научного комитета MARVID® — вклад в процесс научного, технологического и инновационного рецензирования путем подготовки кадров для обеспечения непрерывности критического анализа международных исследований.



Резюме

В этой главе рассматриваются проблемы, с которыми сталкиваются научные учреждения в связи с государственной политикой, учитывающей гендерные аспекты, которая позиционирует женщин-исследователей как субъектов социальных преобразований. В ней освещаются требования ученых в связи со сложностью совмещения общественной деятельности, представленной академической и научной работой, и частной жизни, в которой осуществляется работа по воспроизводству общества. В процессе последиplomного образования и научной и академической работы, выполняемой специально женщинами, мы сталкиваемся с конфликтами при выборе между материнством, уходом за детьми и домашней работой, а также с необходимостью построения общества, в котором ответственность за работу по воспроизводству общества, которая по-прежнему в значительной степени лежит на женщинах, будет разделена между всеми. Как научные кадры, женщины-ученые образуют критическую и рефлексивную массу, которая обсуждает двойную и тройную нагрузку, выполняемую между научной и частной сферами.

Проблема научных учреждений в условиях гендерного неравенства		
Цели	Методология	Вклад
Обсудить проблемы, с которыми сталкиваются научные учреждения в связи с гендерным неравенством, с которыми сталкиваются женщины-исследователи, предложив такие темы для обсуждения, как исключение женщин из публичных форумов и трудности, с которыми сталкиваются ученые при совмещении репродуктивной работы, выполняемой в частной сфере.	При анализе современного состояния дел в области позиционирования женщин в науке была использована феминистская методология, а также герменевтический анализ категорий исследования. Методы исследования включали полуструктурированные интервью с женщинами-исследователями из Национальной системы исследователей [SNII] в регионе Пуэбла-Тласкала.	Выявление текущих проблем научных учреждений в отношении интеграции женщин с обеспечением их автономии, свободы и справедливости, которые являются ценностями конструктивного диалога между субъектами преобразований и SECIHTI.

Наука, гендерное неравенство, научные учреждения.

Resumen

El capítulo abordar el reto que tienen frente a sí las instituciones científicas a través de las políticas públicas con perspectiva de género que posicione a las investigadoras como sujetas de transformación social. Se destacan las demandas de las científicas en cuanto la difícil conciliación entre los espacios públicos que representa el trabajo académico y científico y el espacio privado en donde se realiza el trabajo de reproducción social. A través de la formación de posgrado y el trabajo académico y científico desarrollado específicamente por las mujeres se viven nudos en la elección de la maternidad, el trabajo de cuidados, doméstico y la urgencia de construir sociedades corresponsables con el trabajo de reproducción social que sigue en la mayor parte sobre las mujeres. Las científicas como recurso humano científico, conforman una masa crítica y reflexiva que debate respecto a las dobles y triples jornadas realizadas entre la esfera científica y la esfera privada.

El reto de las instituciones científicas frente a las desigualdades de género		
Objetivos	Metodología	Contribución
Debatir los retos de las instituciones científicas frente a las desigualdades de género que tienen las investigadoras aportando categorías de discusión como son; la exclusión de las mujeres de los escenarios públicos y las vicisitudes que viven las académicas para conciliar el trabajo de reproducción realizado en los espacios privados.	Se realiza una metodología feminista en el análisis del estado del arte del posicionamiento de las mujeres en la Ciencia y de un análisis hermenéutico de las categorías de estudio. Las técnicas de investigación fueron entrevistas semiestructuradas a investigadoras SNII de la región de Puebla- Tlaxcala	La identificación de los retos actuales de las instituciones científicas en cuanto a la incorporación de las mujeres con autonomía, libertad y justicia que son valores de una interlocución válida entre sujetas de transformación y la SECIHTI

Ciencia, Desigualdades de Género, Instituciones científicas.

Введение

В этой главе представлен анализ проблем, с которыми сталкиваются научные учреждения в связи с государственной политикой в области гендерного равенства, на основе неэкспериментального исследовательского анализа переменных гендерного неравенства в представительстве SNIИ. Неравное участие женщин в общественной жизни связано с их исключением из общественной сферы науки и университетов. Гипотеза, лежащая в основе данного исследования, заключается в том, что работа по социальному воспроизводству, выполняемая исследовательницами, влияет на производительность, требуемую механизмами оценки как образовательных учреждений или исследовательских центров, так и научных показателей, как в случае SNIИ. Таким образом, обсуждается проблема, с которой сталкиваются научные учреждения в связи с потребностями женщин-ученых в консолидации академической карьеры.

В рамках развития этой главы в разделе, озаглавленном «Важность общества знаний», признается социальная перспектива в анализе науки, а затем научный человеческий капитал определяется как наиболее важная часть критической науки для развития регионов. Секретариат по науке, исследованиям, гуманитарным наукам и технологиям отвечает за научную политику, которая вместе с Национальной системой последиplomного образования и Национальной системой исследователей [SNIИ] представляет собой нормативную и прикладную основу, в рамках которой исследователи осуществляют свою академическую и научную деятельность. Учитывая контекстуальную и теоретическую основу, которая с помощью методологии представляет результаты и выводы, касающиеся текущих проблем научных учреждений в Мексике в связи с гендерным неравенством.

Общество знаний

Наука как продукт социального строительства находится в диалектике потребления, производства и распределения своих ресурсов. Lamo de Espinoza [2010] подчеркивает необходимость признать ее как ту, которая влияет на саму культуру, развивая знания, которые будут распространяться среди общества, которое их потребляет, отсюда и важность признания и создания таких теорий, как феминистская или гендерные исследования, которые ставят под сомнение отношения господства и власти, в которых находятся мужчины и женщины, занимающиеся наукой и академической деятельностью.

Важность признания общества знаний заключается в создании рефлексивного общества. Именно поэтому общество знаний выполняет социальную функцию, помимо достижения целей в области инноваций, технологического и промышленного развития. Благодаря ей создаются более гуманные научные знания, которые стремятся критически относиться к системам власти и господства, присутствующим в патриархальной капиталистической культуре. Таким образом, анализируется целесообразность направления социальных изменений на уменьшение неравенства, такого как гендерное неравенство в науке.

Lane [2006] через «знаниевое общество» [общество, способное к познанию] включает в себя как то, что известно, так и процесс познания, а также отношение к знанию [знаниевое общество производит знание, но также и потребляет его]. Что касается того, на что указывает Лейн, то общество знаний находится в спирали, в которой его конструкции или научная продукция потребляются обществом, что в некотором роде позволяет ему воспитывать новые ценности или принципы, отсюда и важность включения ценностей равенства и справедливости в его продукцию.

Noya [2008, p.27] ссылается на это «потребление знаний» как на социальную апроприацию, позволяющую «детрадиционализацию» в результате размышлений и оценки на основе самокритики и постоянного переосмысления. Авторы Noya [2008], Lane [2006] и Lamo de Espinoza [2010], указывают на критический взгляд на науку не только как на науку, основанную на научной строгости, но и как на науку, которая культурно формирует общества.

Таким образом, гендерные исследования в науке стремятся достичь совместного воспитания ценностей равенства между мужчинами и женщинами, называя отношения господства и тем самым достигая сознания, которое ведет человечество через ценности справедливости и равенства. Предложение, которое пытаются выделить в отношении общества знаний, заключается в том, что оно представлено как научными кадрами, так и самим обществом, которое потребляет продукты, созданные учеными. Аналогичным образом признается, что знания, произведенные наукой, могут культурно формировать общества.

Формирование человеческого капитала

Человеческий капитал представлен развитием способностей, навыков и умений, которые формируют академическую, техническую, интеллектуальную и научную конституцию людей, однако считается необходимым добавить к его формированию моральные ресурсы, которые для García Marza [2004], Определяет их как: доверительные отношения между членами сообщества и социальные сети, возникающие между ними, формирующие обратную связь, основанную на коммуникации и передаче моральных ценностей, таких как общее обязательство, доверие и солидарность.

Моральные ресурсы составляют социальный капитал, являясь одним из инструментов, позволяющих передавать принципы и ценности, которые формируют солидарные сообщества. Научный человеческий капитал является важной частью научной политики, представляя собой ресурс, который представлен участниками, занимающимися научной деятельностью. Включение моральных ценностей необходимо для формирования справедливой и равноправной научной среды.

Важной характеристикой является «коммуникация» в научном сообществе, которая определяется как Bourdieu [2003, p. 100] как научные соотношения сил, которые реализуются, в частности, через социальные отношения посредством символической власти научного типа. Эта власть носит парадоксальный характер, предполагая «соучастие», причем символический капитал представляет собой совокупность отличительных свойств, существующих в и посредством восприятия агентов, наделенных соответствующими категориями восприятия, которые приобретаются, в частности, через опыт структуры распределения этого капитала внутри социального пространства или конкретного социального микрокосма, такого как научная сфера. Власть, которую дает знание, порождается диалогом между людьми, способными общаться, воспринимать и делиться символическим капиталом научного характера. Точно так же социальный капитал составляет сети доверия, которые формируют солидарные сообщества с конкретными целями. Научный капитал, как отмечает Бурдьё [2003], представляет собой совокупность принадлежностей, которые являются результатом действий по познанию и признанию, осуществляемых агентами, вовлеченными в научную сферу.

Научный человеческий капитал и социальный капитал в регионах.

Научный человеческий капитал является фундаментальной частью государственной политики в области науки. Это ресурс, который, как и сама наука, формируется историческим и культурным контекстом. Способность формировать критические и рефлексивные общества знаний путем включения моральных ресурсов в их взаимодействия позволяет формировать научный социальный капитал.

Еще одной задачей научных учреждений является содействие консолидации научных кадров, которые формируют социальный капитал в регионах. Хотя социальный капитал в его наиболее общем виде можно определить как «отношения с другими людьми, от которых можно получить возможности» [Burt en Noya, 2008, p. 62]. Предложение, которому посвящена эта глава, заключается в том, что социальные сети, созданные между научными кадрами, составляют социальный капитал. Научные знания, критически оценивающие необходимость учета гендерной перспективы, способствуют развитию регионов. На первый план выходит признание роли науки как социального конструкта, продукты которого являются результатом деятельности человечества в конкретных исторических и культурных контекстах, интегрируясь в местную культуру не только для получения признания и оценки, но и как средство стимулирования коллективных процессов генерации, трансформации и усвоения знаний.

Важно подчеркнуть концепцию региона, включая человеческий капитал, который участвует в науке и технологиях, и гендерную перспективу, которая визуализирует неблагоприятное положение, в котором находятся женщины-исследователи в публичном пространстве науки.

Sánchez и Campos [2007] рассматривают анализ научного потенциала с региональной точки зрения, признавая взаимосвязь между субъектами, составляющими руководство каждого местного пространства, и подчеркивая важность коллективной работы. Существует сильная корреляция между значимостью местных пространств и процессами инноваций, особенно если учесть, что инновации являются результатом не только прогресса кодифицированных знаний, но и в значительной степени использования существующих неформальных знаний, которые во многих случаях являются типичными для данного региона.

Особое внимание уделяется не только генерации знаний в регионах, но и рефлексивному и критическому характеру включения морального ресурса универсальных ценностей, таких как равенство в участии в научной деятельности. Человеческий капитал, в частности связанный с наукой и технологиями, представляет собой один из центральных компонентов, способствующих развитию регионов, поскольку он составляет основу так называемого когнитивного капитала в области внедрения научных и технологических знаний для стимулирования процессов роста и развития в соответствии с местными особенностями. Поэтому в рамках региональных программ в области науки и технологий необходимо содействовать выявлению потребностей и приоритетов регионов с целью создания условий для подготовки кадров. [Foro Consultivo Científico, 2008, p. 53].

Государственная политика в области науки, отвечая потребностям регионов и территорий, определяет в качестве приоритета равное участие женщин и мужчин в научной деятельности. В частности, требования научного человеческого капитала в отношении неравенства возможностей для участия в академической и исследовательской деятельности требуют институциональной поддержки посредством законодательства и нормативных актов, которые учитывают естественные биологические особенности, такие как материнство для женщин-исследователей, а также поощряют совместную ответственность супругов.

Анализ регионов предполагает учет наличия различного потенциала для создания, генерирования и передачи научно-технических знаний. В связи с этим развернулась широкая дискуссия о том, как можно развивать этот потенциал на региональном уровне, например, Howells [1999] цитируется в Sánchez [2007] утверждает, что региональные инновационные системы представляют собой важнейшие площадки для локального обучения и “know how” негласный. Sánchez [2007] отмечает, что одним из способов признания различий между странами является то, являются ли они производителями технологий или только их потребителями; конечно, это различие выражается в более или менее сильных исследовательских системах, поскольку в то время как в слаборазвитых странах их национальные системы находятся в стадии формирования, в развитых странах их системы сильны и оснащены соответствующей правовой структурой.

Следует подчеркнуть, что вышеизложенные утверждения учитывают структурные различия между развивающимися и развитыми странами, оставляя в стороне аспект участников, занимающих определенное положение в региональных системах, поэтому необходимо включить в региональные планы и проекты коммуникацию или этику диалога и сближение с возникающими требованиями ученых в этих пространствах. Поскольку научные кадры являются фундаментальным элементом развития регионов, необходимо подчеркнуть ценности справедливости и равенства в научных пространствах, удовлетворяя их требования. Предлагается включить эту эмансипационную и ревизионистскую концепцию в государственную научную политику в сценариях, которые до недавнего времени начинали рассматриваться как области исследования социальных и гуманитарных наук.

Этика диалога в научных учреждениях

В данном разделе предлагается использовать этику диалога в качестве механизма, позволяющего выслушать и переосмыслить научную политику, установленную учреждениями. Теоретические вклады Durango [2008] и Vera [2023], путем интеграции демократического процесса, вовлекающего женщин в политику научных учреждений.

В первую очередь, следует различать сферу и публичное пространство для Durango [2008], отмечая, что оба они рассматриваются как социальное явление, столь же элементарное, как действие, актер, группа или коллектив, но выходящее за рамки традиционных концепций социального порядка. По мнению автора, сфера или пространство общественного мнения не может пониматься как институт и, конечно, как организация; это не система норм с разграничением полномочий и ролей, с регулированием условий членства и т. д.; оно также не представляет собой систему; конечно, оно допускает внутреннее установление границ, но характеризуется открытыми, проницаемыми и смещаемыми наружу горизонтами.

Как и мир жизни в целом, пространство общественного мнения воспроизводится посредством коммуникативной деятельности, для которой достаточно владения естественным языком, и соответствует общей понятности повседневной коммуникативной практики [Durango, 2008]

То есть, Durango [2008] предоставляет право на коммуникацию тем общественным пространствам, которые не ограничиваются только учреждениями, но и открывают возможность для действий внутри них. Однако одна из критических замечаний заключается в том, что в этом подходе не учитываются роли участников.

Положение женщин рассматривается в Durango [2008] в своей работе «Включение другого. Исследования по политической теории», отмечая в связи с феминистской политикой уравнивания: «Классификация половых ролей и различий, зависящих от пола, затрагивает элементарные слои культурного самопонимания общества». Она указывает, что в настоящее время только радикальный феминизм сумел привлечь внимание к ошибочному, подлежащему пересмотру и в корне сомнительному характеру этого самопонимания, считая, что:

Необходимо прояснить перспективы, в которых существующие различия между жизненным опытом и ситуациями [определенных групп] женщин и мужчин имеют значение для равного пользования субъективными свободами действий, и что это должно быть сделано в публичной сфере политики, то есть в публичной полемике о правильном толковании потребностей и критериев. Таким образом, в этой борьбе за равенство женщин особенно ясно проявляется необходимость изменения парадигмального понимания права. [Durango, 2008].

Durango [2008] признает, что необходимо обеспечить частную автономию наряду с гражданской автономией, в первую очередь, уделяя внимание демократическому процессу, который гарантирует публичную и частную автономию, подчеркивая сложность мира, в котором развиваются женщины. В этом отношении Арентс приписывает эту сложность механизмам власти, которые, однако, «являются единственной силой, исходящей из действия и происходящей из взаимного управления группами людей; однажды вступив в действие, они могут заставить вещи происходить, и таким образом власть становится источником другого вида силы».[Vera, 2023].

То есть, женщины, которые занимаются научной деятельностью и связаны с институциональными процессами признания или научной продуктивности, не могут избежать этой сложности. Например, то, что происходит в их домашней среде, может повлиять на их позицию в публичной сфере. Поэтому для разработки государственной научной политики необходимо учитывать как публичную, так и частную сферу, а также тот факт, что материнство не позволяет женщинам сохранять ту же продуктивность, что и мужчины, при оценке Secihti. В связи с этим Бенхабиб [2023] отмечает:

Любая теория публичного, публичной сферы и публичности предполагает различие между публичным и частным. Это термины бинарного противопоставления. Женское движение и феминистские теоретики за последние два десятилетия продемонстрировали, что традиционные способы установления этого различия были частью дискурса доминирования, который легитимизирует угнетение и эксплуатацию «них» в частной сфере. Дискурсивная модель исходит из фундаментальной нормы равной взаимности, проецируя демократизацию семейных норм, при этом не может игнорировать демократизацию норм, которые также регулируют разделение труда по половому признаку в семье. [Vera, 2023].

То есть, автор критикует то, что женщины не могут на равных участвовать, например, в разработке государственной политики в области науки, поскольку их обязанности не ограничиваются только общественной сферой, но и распространяются на домашнюю сферу, где они выполняют роли жены и матери, на которые ложится культурный груз, не санкционированный законом.

Вклад Durango [2008] Особое внимание уделяется важности публичного пространства, которое, с точки зрения теории демократии, должно усиливать давление, оказываемое проблемами, то есть не только воспринимать и идентифицировать проблемы, но и убедительно и влиятельно их тематизировать, снабжать их комментариями и интерпретациями, драматизировать их, чтобы они могли быть приняты и обработаны парламентским комплексом [Durango, 2008].

Этот автор подчеркивает важность публичной площадки, на которой можно высказывать мнения такого же рода, которые будут высказываться авторитетными собеседниками, то есть участниками, имеющими отношение к созданию конкретных площадок, но критикуется то, что все еще существуют механизмы доминирования, в отношении которых невозможно занять политическую позицию, и, прежде всего, что существует юридическое наказание за неуважение, поскольку межличностные отношения в домашней сфере в отношении чистоты и эмоционального и физического ухода за детьми, находящимися на попечении, все еще не регулируются. В рамках этого публичного политического пространства должен существовать диалог между уполномоченными представителями, в котором будут обсуждаться проблемы, возникающие в частной сфере.

Как отмечает Innerarity [2007] Этот диалог не ограничивается нейтралитетом, а оценивается в соответствии с критериями, представленными идеей «практического дискурса», признавая:

Сфера общественного мнения появляется тогда и там, где все, кого затрагивают общие социальные и политические нормы поведения, вступают в практический дискурс, оценивая их обоснованность. Фактически, может быть столько обществ, сколько общих дебатов и споров о действительности норм. В современных обществах демократизация может рассматриваться как увеличение и рост автономных общественных сфер как участников. [Innerarity, 2007]. .

Следовательно, необходимо различать, что Durango [2008] связывает понятие публичной сферы с публичной политической ареной, на которой легитимные участники могут выдвигать требования, возникшие в домашней среде. После определения масштабов публичного обсуждения требований, выдвигаемых в домашней среде, следует отметить предлагаемую этическую позицию:

Только категорический императив разрушает эгоцентризм с помощью золотого правила «Не делай другим того, чего не хочешь, чтобы делали тебе»; в соответствии с первым, максима является справедливой только тогда, когда все могут хотеть, чтобы в сопоставимых ситуациях она соблюдалась всеми. Каждый и все должны иметь возможность хотеть, чтобы максима нашего действия стала универсальным законом. Только максима, которая может быть универсализирована с точки зрения всех заинтересованных сторон, имеет ценность как норма, которая может найти всеобщее согласие и, следовательно, заслуживает признания, то есть является морально обязательной. На вопрос «Что я должен делать?» отвечают с моральной точки зрения, ссылаясь на то, что должно быть сделано. Моральные предписания являются категорическими или безусловными императивами, которые выражают действительные нормы или косвенно ссылаются на них. Только императивный смысл этих предписаний можно понимать как долг, который не зависит от субъективных целей и предпочтений, а также от цели, для меня абсолютной, хорошей жизни, достигнутой или неудачной. Здесь то, что «должно» или «нужно» делать, имеет скорее смысл того, что справедливее и, следовательно, является долгом действовать таким образом. [Durango, 2008].

Как обсуждается García [2004], Дискурсивная этика предлагает понимать категорический императив с точки зрения моральной аргументации, так что моральная точка зрения зависит от участия всех заинтересованных сторон, а не от одиночного размышления, которое в конечном итоге всегда связано с личной точкой зрения. Становясь дискурсивной процедурой, моральное размышление также отражает «содержание» морали, не отказываясь при этом от когнитивизма, достигнутого Кантом. По мнению Хабермаса, принцип универсализации можно сформулировать следующим образом:

Любая действительная норма должна соответствовать условию, что последствия и побочные эффекты, которые, вероятно, возникнут при ее общем соблюдении для удовлетворения интересов каждого индивидуума, могут быть приняты всеми заинтересованными лицами [и предпочтительны по сравнению с последствиями альтернативных вариантов действий]. [García, 2004].

Поэтому необходимо критически проанализировать системы власти как в публичной, так и в частной сферах, с тем чтобы включить в повестку дня правительства государственную политику с учетом гендерной перспективы, признающей, что автономия, провозглашенная универсальной, не распространяется на сферу жизни женщин, и на этой основе работать над различиями и особыми требованиями субъектов, вовлеченных в диалогическую этику.

Важность выслушивания требований заинтересованных сторон позволяет в какой-то момент адаптировать законодательство к контекстам, которые не были вынесены на обсуждение. Как утверждают авторы, занимающиеся дискурсивной этикой и диалогом, такие как Habermas, [2008] и García [2004], которые отмечают, что для достижения прогресса в области включения других в государственную политику необходимо прислушиваться к мнению авторитетных собеседников. Отсюда следует важность построения человеческих отношений, основанных на равном и справедливом обращении, где совместная ответственность и совместное воспитание в духе равенства и справедливости являются универсальными и применимыми ко всему человечеству. Необходимо отметить, что автономия женщин в общественной и частной жизни по-прежнему остается вызовом для человечества.

В рамках этого предложения об этике диалога автономия женщин представлена как нереализованный проект. В первую очередь излагается позиция Di Stefano [1996], который отмечает, что последователи Кантова мышления идентифицируют кантовскую автономию как идею разума, присущую в силу априорных оснований всем рациональным волям. Слово «автономия», происходящее от греческого «автономия», обозначает особый вид независимости, предполагающий самоопределение, то есть определение, при котором следуют правила, выбранные самим человеком, а в противном случае — разработанные им самим. Автономное «я» самоопределяется, самоопределяется и самовыбирает, но всегда в рамках среды, управляемой правилами. Концепция автономии особенно убедительно и эффективно отражает современное открытие и оценку свободы, разума и всего, что связано с действующими лицами и действиями, что, в свою очередь, присутствует в концепции «я» как независимого и разумного избирателя. [Di Stefano, 1996].

Di Stefano [1996], ссылается на то, что автономия рассматривается как «активная способность людей определять, кто они такие, как они понимают, контролируют и формируют свои желания [...] Когда человек также обладает решимостью, силой действовать в соответствии с результатом таких размышлений, мы считаем его автономным».

Однако эти концепции автономии, по-видимому, не являются общепринятыми как для женщин, так и для мужчин. Lois [2006] утверждает, что «феминизм отошел от абстрактных универсалий просвещенческой традиции и направился к новому акценту на гетерогенности, разнообразии и различиях». Автор выдвигает два основных аргумента: с одной стороны, настаивая на равенстве несмотря на различия, женщин поощряли отрицать некоторые аспекты своей личности и подстраиваться под определенную единую норму; с другой стороны, эта норма никогда не была гендерно нейтральной, поскольку половые различия были заложены в основу современной политической мысли [то есть с XVII века и далее], поэтому очевидно, что она имеет долгосрочные последствия в настоящее время.

Еще одной задачей научных учреждений является защита права на материнство как биологического факта, который может быть амбивалентным: с одной стороны, эмоциональной мотивацией, а с другой — препятствием для продолжения работы в научной сфере. Как отмечает Mc Dowell [2000], Феминистские теоретики осуждают ограничения либеральной идеологии, которая идентифицирует только асексуальных существ. Неравенство женщин объясняется самым радикальным из различий: биологической репродуктивной функцией. Автор отмечает, что пока институты не будут учитывать в своей политике и практике роль женщин в воспроизводстве человеческого рода, женщины не смогут на равных конкурировать с мужчинами. В законодательстве некоторых стран можно увидеть, что мужчины могут брать отпуск по уходу за ребенком. Это способствует совместной ответственности супругов за уход за детьми. Автор отмечает, что политика часто игнорирует сложность семейной жизни. Что касается рынка труда, Макдауэлл отмечает, что женщины вынуждены адаптироваться к должностям, предназначенным для мужчин, приводя в пример университетскую систему, где продвижение по службе зависит от количества публикаций, выпущенных сотрудником за год, без учета того, что этот сотрудник может быть женщиной и в этом году родить ребенка.

Vera [2023] отмечает в отношении выбора стать матерью: «Женщина переживает материнство противоречиво», где необходимо учитывать последствия, которые это несет для каждой женщины, переживая это как глубоко личные отношения между ними, их телами и их сыновьями и дочерьми или как социально навязанную институцию. Перед лицом такого факта государственные учреждения сталкиваются с весьма сложной ситуацией: с одной стороны, субъективные факторы, мотивирующие женщин становиться матерями, а с другой — то, как они публично подходят к этой ситуации, поскольку материнство влечет за собой изменения не только в частной сфере жизни женщин, но и в том, как это отражается на публичной арене. Научные учреждения должны помогать женщинам участвовать в академической среде, позволяя им эффективно обладать личной и общественной автономией.

Учет требований женщин-ученых со стороны учреждений в отношении материнства является сложной формой распределения справедливости. Включение законодательства, поддерживающего человеческое воспроизводство, должно поддерживаться научными учреждениями не только путем оказания поддержки матерям, но и путем поощрения участия отцов в воспитании и уходе за детьми.

Таким образом, для понимания этой сложности предлагается перспектива включения справедливости, признающей разницу. Young [2000], В своей работе «Справедливость и политика различия» она разрабатывает многогранное определение несправедливости и угнетения, противопоставляя его старой концепции несправедливости, основанной на неравномерном распределении ресурсов и материальных благ. Автор добавляет к этому несправедливость в области социального престижа, физической силы и стереотипов об идеальном теле. По мнению автора, несправедливость принимает различные формы, и она выделяет «пять граней угнетения», которые включают «социальные структуры и отношения, выходящие за рамки проблем распределения» [Young, 2000].

Автор отмечает, что эти пять измерений создают иерархические разделения между людьми и отчуждают группы, считающиеся низшими, определяя их как существ, отличных от «нормы» и находящихся ниже ее. Пять первых граней угнетения, выделенных Янг, таковы: 1] эксплуатация или присвоение ценности труда одной группы другой; 2] маргинализация или исключение определенных людей из участия в жизни общества; 3] подчинение или отстранение рабочих групп; 4] культурный империализм — форма двойного исключения, при которой стереотипы опыта и ценностей одной группы навязываются «другим», которые оказываются исключенными в результате универсализации культуры доминирующей группы, ставшей нормой; и 5] насилие, которое Янг определяет как непрерывное и неспровоцированное нападение, не имеющее иной цели, кроме унижения.

McDowell [2000] отмечает, что в XX веке в феминистской политике существовала дихотомия: с одной стороны, были модели распределения [несправедливости], которые требовали равноправной политики перераспределения, а с другой — модели, основанные на «различиях», которые предлагали эмансипационную политику признания.

Позиция, которую он занимает Mc Dowell [2000], отмечает, что, хотя неравенство не зависит от одной единственной причины, некоторые различия являются более важными, чем другие, например, раса, пол и сексуальность являются структурными аспектами угнетения, и соответствующая борьба с расизмом, сексизмом и гетеросексизмом не умаляет, например, значения классовой борьбы. В этой связи Arribas [2016] отмечает, что «я отказываюсь согласиться с тем, что мы должны выбирать между тем или другим [...] С философской точки зрения наиболее удовлетворительным было бы более широкое понятие справедливости, способное объединить распределение и признание». Мы стоим перед вызовом поиска справедливости в сложных сценариях, таких как институциональные среды, в которых развивается наука. Необходима гендерная перспектива, которая идентифицирует каждого участника с его требованиями, вызовами и трудностями посредством диалога, чтобы уменьшить неравенство, такое как низкое участие женщин в научной сфере.

Органы, регулирующие гендерную политику в науке

Участвующие в регулировании научной политики органы считают, что на региональном, национальном и международном уровнях необходимо интегрировать гендерную проблематику как важную междисциплинарную тему для достижения устойчивого развития. Эта реальность была признана главами государств и правительств стран Америки в рамках саммитов, а также различными политическими органами Организации американских государств [ОАГ] и другими многосторонними организациями.

На третьем саммите стран Америки, состоявшемся в Квебеке, Канада, в 2001 году, и на Чрезвычайном саммите, состоявшемся в Монтеррее, Мексика, в 2004 году, было признано, что расширение прав и возможностей женщин, их полное и равноправное участие в развитии наших обществ и равные возможности для осуществления лидерства имеют основополагающее значение для сокращения бедности, содействия экономическому и социальному процветанию и устойчивому развитию, ориентированному на человека.

Мировое научное сообщество также включило гендерную проблематику в свою повестку дня. На конференциях Организации Объединенных Наций, включая Четвертую Всемирную конференцию по положению женщин в Пекине [1995 г.], Всемирную конференцию ЮНЕСКО по науке [1999 г.], Пекин +5 [2000 г.] и Всемирный саммит по информационному обществу [ВСИО] [2003 г.], а также в инициативах Европейского союза и теперь ОАГ и международных органов, определяющих научную политику, подчеркнули важность включения женщин в мировую научную инициативу на равных условиях, содействия вкладу женщин в науку и технологию для национального развития и их праву на равные с мужчинами возможности пользоваться преимуществами внедрения достижений науки и технологии.

Комиссия Организации Объединенных Наций по науке и технике в целях развития [КНТР] включила гендерную проблематику в свою повестку дня на 1993-1995 годы, созвав Рабочую группу по гендерным вопросам [РГГ], которая рассмотрела гендерный аспект национальной политики в области науки и техники и обратила внимание на неотъемлемые гендерные особенности процесса развития, включая вклад науки и технологий в этот процесс. Аналогичным образом был создан Консультативный совет по гендерным вопросам [GAB], целями которого являются мониторинг и содействие выполнению рекомендаций, вынесенных рабочей группой.

В 1998 году государства-члены ОАГ через Межамериканскую комиссию по науке и технологии [СОМСУТ] приняли Межамериканскую программу по науке и технологии [PRICYT], в которой признается необходимость поиска стратегий для «обеспечения равного участия мужчин и женщин в программах подготовки кадров и научно-технического развития». Эта программа была усилена в 2000 году путем принятия государствами-членами ОАГ, в том числе Мексикой, Межамериканской программы по продвижению прав женщин и гендерного равенства и справедливости [PIA], которая представляет собой комплексный подход к учету гендерной перспективы и достижению гендерного равенства и справедливости во всех сферах государственной политики в рамках Межамериканской системы и в государствах-членах. В рамках этой программы гендерная перспектива была включена в повестку дня министерских встреч, известных под аббревиатурой SEPIA [Seguimiento del PIA].

На специальном заседании СОМСУТ, состоявшемся в мае 2003 года, гендер и наука и технология были определены в качестве одной из приоритетных областей для стран Америки. Эта приоритетность была подтверждена на четвертом очередном заседании этой комиссии, состоявшемся в Вашингтоне, округ Колумбия, 15-16 апреля 2004 года, на котором делегаты СОМСУТ согласились поддерживать и поощрять разработку национальных политик с учетом гендерной проблематики в области науки, технологии, инженерии и инноваций. Эти предложения были официально представлены на министерской встрече по науке и технологии в Западном полушарии, состоявшейся в 1996 году. В соответствии с этими предложениями, в 2003 году Управление по науке и технологии ОАГ [ОСуТ] при поддержке СИМ начало продвигать интеграцию гендерной проблематики в свои программы и проекты. Непосредственные действия ОСуТ в этом направлении направлены на оказание поддержки странам в формулировании рекомендаций по интеграции гендерной проблематики в политику и программы в области науки и технологии. Эти рекомендации и предложения по политике будут впоследствии представлены на Первом совещании министров и высокопоставленных должностных лиц в области науки и технологии в рамках CIDI/OAG, которое состоялось в Лиме, Перу, 11-12 ноября 2004 года.

Деятельность, осуществляемая в этой области ОСуТ, включала проведение в марте 2004 г. на Ямайке в сотрудничестве с Национальной комиссией по науке и технологии [NCST] этого страны семинара по науке и технологии для социального развития. В рамках темы гендерного равенства на семинаре были рассмотрены серьезные проблемы, с которыми сталкиваются женщины в регионе в области социального, экономического и культурного развития, а также особые усилия, которые необходимо предпринять для содействия применению науки и технологий в целях социального развития женщин; и необходимость разработки политики, учитывающей их взаимоотношения. В 2003 году ОСуТ также инициировало проект «Интеграция гендерных аспектов в политику в области науки и технологий в Америке: рекомендации и последующие действия» совместно с СИМ и GAB/UNCSTD в рамках процесса SEPIA и подготовительного процесса к министерской конференции по науке и технологиям. Проект включает созыв совещания экспертов для определения ключевых тем и разработки рекомендаций по гендерной проблематике, которые будут представлены на Министерской конференции по науке и технологии в 2004 году. С этой целью при финансовой поддержке Международного центра исследований в области развития [IDRC] Канады были подготовлены два документа с изложением позиции для совещания экспертов. Один из них касался международной политики и опыта, включая промышленно развитые страны; второй был посвящен Латинской Америке. В обоих документах дается оценка текущей ситуации и состояния знаний, а также собрана информация об исследованиях, дискуссиях и рекомендациях по вопросам гендерной политики в области науки и технологии.

Межамериканская комиссия женщин является основным форумом, разрабатывающим политику в области продвижения прав женщин и гендерного равенства и справедливости в Западном полушарии. В этом качестве она отвечает за мониторинг Межамериканской программы по продвижению прав человека женщин и гендерного равенства и справедливости [ПИА] и координирует и оценивает действия по ее реализации. В соответствии с мандатом ПИА по интеграции гендерной перспективы в подготовку и применение международных инструментов, механизмов и процедур, в частности, повестки дня встреч на министерском уровне, ИКЖ разработала инициативу SEPIA, которая позволила ей, в сотрудничестве с гражданским обществом, правительственными экспертами, другими структурами ОАГ и другими специализированными организациями, представить рекомендации на министерских совещаниях по вопросам труда [SEPIA I, 2001], правосудия [SEPIA II, 2002] и образования [SEPIA III, 2003] и разработать направления действий для их реализации совместно с министерскими механизмами. Четвертой областью, включенной в процесс SEPIA, является наука и технология.

Департамент науки, технологии и инноваций [DCTI] ОАГ содействует интеграции гендерной перспективы в политику и программы в области науки и технологии в государствах-членах с целью содействия полному и равноправному участию женщин и мужчин в разработке, производстве и распределении благ общества, основанного на знаниях. Вышеупомянутые действия международных организаций сходятся в признании необходимости справедливого включения женщин, занимающихся наукой и технологиями, как на региональном, так и на национальном и глобальном уровнях. В дополнение к этому, для передачи универсальных ценностей необходимо участие общества в целом, включая науку как производителя знаний, которые должны подниматься на более гуманную перспективу.

Секретариат по науке, гуманитарным наукам, технологиям и инновациям [Secihti]

Секретариат по науке, гуманитарным наукам, технологиям и инновациям [Secihti] является учреждением правительства Мексики [2024-2030], которое формулирует и проводит национальную политику в этой области; координирует и объединяет возможности, знания, ресурсы и таланты исследователей и технологов для укрепления национальной системы науки, гуманитарных наук, технологии и инноваций. Предшественником Secihti был Национальный совет по науке и технологиям [CONACYT], орган, ответственный за политику в области науки и технологий, который был создан по решению Конгресса Союза 29 декабря 1970 года как децентрализованный государственный орган федеральной государственной администрации, входящий в состав сектора образования, с юридическим статусом и собственным имуществом. Этот орган отвечает за разработку политики в области науки и технологий в Мексике. Целью органа было укрепление Национальной системы науки и технологий. В настоящее время Secihti разрабатывает и реализует стратегические проекты через два подведомства: по науке и гуманитарным наукам и по технологическому развитию, связям и инновациям, а также через подразделение по межотраслевой политике; эти органы способствуют сотрудничеству, взаимопониманию и решению национальных приоритетных задач на основе межведомственной, межотраслевой и межинституциональной модели работы.

Как отмечает Primo [1994], Важность научной политики заключается в ее эффективности, поскольку научная политика представляет собой совокупность мер правительства по организации научно-исследовательского потенциала страны и направлению его деятельности на достижение целей научного, технологического, экономического и социального развития. Таким образом, научная политика включает в себя увеличение этого исследовательского потенциала и его финансирования, а также его организацию с учетом критериев эффективности. Кроме того, такая политика должна быть интегрирована в экономическую и социальную политику каждой страны и тесно скоординирована с ней, а также быть специфичной для каждой страны, поэтому нельзя копировать модели, предназначенные для определенных стран, которые отличаются от латиноамериканских реалий.

В дополнение к замечанию этого автора необходимо добавить, что государственная научная политика должна быть направлена не только на утилитарное развитие в экономическом плане, но и на соблюдение принципов равенства и справедливости во всех сферах, поощряя постоянное сближение участников научной среды с целью интеграции междисциплинарных проектов, таких как внедрение гендерной перспективы в политику, направленную на человеческие ресурсы.

Секретариат по науке, гуманитарным наукам, технологиям и инновациям [Secihti], как руководящий орган в области науки и технологии, обязуется удовлетворять потребности научных кадров, внедряя гендерную политику, которая позволяет исследователям и исследовательницам на равных и справедливых условиях участвовать в общественной жизни. Хотя уже начато внедрение законодательства, поддерживающего период беременности исследовательниц, все еще необходимо адаптировать правовые и практические механизмы, поддерживающие матерей-исследователей, а также поощрять ответственное отцовство со стороны исследователей, поскольку необходимо признать, что роли в домашней сфере, культурно закрепленные за женщинами, такие как уход за домом и детьми, по-прежнему возлагаются на женщин, при этом мужчины практически не участвуют в этих видах деятельности.

Национальная система исследователей [SNII]

Национальная система исследователей [SNII] была создана в соответствии с президентским указом от 26 июля 1984 года, цель которого заключалась в «признании заслуг людей, занимающихся научными исследованиями и разработкой технологий». Это звание символизирует качество и престиж научных достижений. Параллельно с назначением предоставляются экономические стимулы, размер которых варьируется в зависимости от присвоенного уровня, их объявление проводится ежегодно. В рамках институциональных целей она должна продвигать и укреплять, посредством оценки, качество научных и технологических исследований и инноваций, производимых в стране, способствуя подготовке и консолидации исследователей с научными и технологическими знаниями на самом высоком уровне как фундаментального элемента для повышения культуры, производительности, конкурентоспособности и социального благосостояния.

Через своих членов это объединение представляет все научные области, развиваемые в стране. В ежегодном конкурсе могут участвовать исследователи и технологи, которые регулярно и систематически занимаются научно-техническими исследованиями.

В связи с институциональным отличием, Blázquez [2005] señala que el pertenecer al SNII, стало способом академической легитимации, который придает статус на индивидуальном уровне и, прежде всего, в рамках институциональной структуры, поскольку, несмотря на критику со стороны некоторых секторов научного сообщества, проводятся строгие оценки, в которых приоритет отдается критерию продуктивности, измеряемой количеством публикаций и цитирований в научной литературе.

Национальная система последипломного образования [SNP]

Программа ставит своей целью «содействие постоянному улучшению и обеспечению качества национального последипломного образования, которое способствует росту научного, технологического, социального, гуманитарного и инновационного потенциала страны».

Предшественником SNP была Национальная программа последипломного образования [PNPC], цели которой связаны с поиском учебных заведений, предлагающих качественные, признанные на международном уровне программы последипломного образования, которые включают в себя создание и применение знаний в качестве ресурса для развития общества, а также удовлетворение его потребностей, способствуя укреплению роста и устойчивого развития страны с большей автономией и конкурентоспособностью. SNP представляет собой публичное признание качества на основе процессов оценки и мониторинга, проводимых комитетом экспертов, поэтому SNP вносит вклад в систему обеспечения качества высшего образования. Кроме того, он является надежным ориентиром в отношении качества образования в сфере последипломного образования, который помогает и ориентирует различные секторы страны, чтобы они могли воспользоваться преимуществами, которые дает подготовка высококвалифицированных кадров. Среди преимуществ, предоставляемых SNP, можно выделить следующие: а) Признание академического качества со стороны SEP и Secihti. б) Стипендии для студентов, обучающихся по зарегистрированным академическим программам. с) Постдокторские стипендии и др.

Методология

Методология основана на феминистской перспективе качественного характера, в которой видно, что женщины, стремящиеся к публичной сфере науки, исторически были настолько исключены, что в настоящее время на мировом уровне женщины составляют 38% научного человеческого капитала по сравнению с 62%, которые составляют мужчины. [Monroy 2019].

Используемая феминистская методологическая перспектива направлена на анализ низкой представленности женщин-исследователей SNII на национальном уровне посредством описательного исследования, которое исторически позиционирует прогресс в участии женщин-ученых в системе оценки. Для достижения этой цели были проведены полуструктурированные интервью с исследовательницами из региона Пуэбла-Гласкала [Мексика] с целью выявления потребностей научного кадрового потенциала в связи со сложностью совмещения публичной и частной сфер. Основная гипотеза заключается в том, что существует конфликт между домашним трудом, уходом за детьми и биологическим воспроизводством, который феминистские экономисты называют трудом социального воспроизводства. [Federici, 2013, Soto и Martínez, 2017]. Эта борьба за пространство влияет на публичную работу, которую выполняют женщины-ученые, и, следовательно, является фактором, влияющим на научную продуктивность. Перед лицом этих реалий, с которыми сталкиваются женщины-ученые, научные учреждения были вынуждены адаптировать государственную политику к требованиям исследовательниц, например, признать различия в биологическом воспроизводстве, признанном как материнство, уход за детьми, что также выражается в работе по уходу. Аналогичным образом, возраст, в котором исследовательницы начинают свою научную деятельность, был учтен в государственной политике.

Результаты

При анализе государственной политики в соответствии с требованиями исследовательниц в связи со сложным совмещением работы по уходу, материнства и домашних обязанностей, SNII в своих внутренних правилах внесло изменение, отменив ограничение по возрасту в 40 лет, которое существовало до 2008 года.

Репродуктивный период исследовательниц и совместная ответственность за уход за детьми

Репродуктивный период, а также брак с партнерами, которые не разделяют домашние обязанности, создают эмоциональное и физическое давление на исследовательниц до такой степени, что они задумываются о возможном продвижении по службе и, тем более, о возможном продолжении работы. Когда двух исследовательниц спросили об отношениях с партнером, разделяющим ответственность, а также о том, как выполнение ролей матери и жены влияет на их положение и продолжительность работы в SNII, они признали:

Да, конечно, но не в той степени, в какой хотелось бы, я требую этого, для него это не является убеждением, я не суперженщина, способная выполнять все роли за один день. Я не из штата Тласкала, у меня нет родственников, которые помогали бы нам с детьми, уход за детьми мы делим между собой... Я должна просить мужа помочь мне, ему не очень нравится проводить с детьми весь день.[Dra. Rosa, SNII C, estado de Tlaxcala]

Государственная политика в области науки адаптировала отпуск по беременности и родам в соответствии с положениями SNII

статьей 25 RSNII. В исключительных случаях срок действия признания может быть изменен в следующих случаях:

II. Исследователи, признанные в SNII, которые родили или усыновили ребенка в течение срока действия своего признания, могут запросить продление срока действия на два года, которое будет представлено на утверждение Генеральному совету. Для этого заявитель должен представить официальные документы, достоверно подтверждающие факты, являющиеся основанием для его заявления;

Однако период беременности не классифицируется как период, защищенный оплачиваемым отпуском со стороны SNII

По этому поводу одна исследовательница отмечает:

Когда я получила степень, у меня уже была дочь, прошло 4 года, прежде чем я снова забеременела вторым ребенком. До этой второй беременности у меня был рабочий ритм, с которым я могла справиться, но после рождения сына я физически и интеллектуально почувствовала, что пошла на спад... Ребенок требует много времени, бессонных ночей, физических и эмоциональных затрат... Мне было очень трудно работать на этом этапе, интеллектуально я чувствовала себя более утомленной в этой части моей жизни... [Dra. Rosa, SNII C, estado de Tlaxcala]

Аналогичным образом, исследователи в возрасте старше 50 лет отмечают, что в период воспитания детей они не занимались наукой и образованием, а получали последипломное образование в сочетании с уходом за детьми, что означало двойную и тройную нагрузку, а также эмоциональное истощение от осознания того, что они не были ни с детьми, ни на последипломном образовании.

Когда мои дети были маленькими, я посвящала себя только дому и уходу за ними, это было сложно, дети были маленькими и требовали много внимания, я никогда не оставляла их с кем-то, кто бы мне помогал, только мой муж, я ходила на занятия по докторантуре с 7 до 10 вечера, к этому времени он приезжал, брал на себя заботу о детях, а я уходила в университет. [María, 54 años, casada, dos hijos, SNII C, estado de Puebla].

Женщины, прежде чем стать исследователями, по собственному решению или под давлением общества берут на себя заботу о детях, поэтому, когда они вступают в публичную сферу науки и академии «в свободное время», они уже прошли возраст биологического воспроизводства и ухода за детьми. Научные учреждения поступили правильно, сняв ограничение по возрасту, которое существовало в предыдущих правилах SNII.

СТАТЬЯ 4. RSNII [2000] [отменена] Для поступления в категорию кандидата в национальные исследователи соискатель должен подать заявку в Систему и соответствовать следующим минимальным требованиям:

d. быть моложе 40 лет на момент закрытия конкурса, при этом исключения остаются на усмотрение оценочных комиссий.

Рассказы исследовательниц-кандидатов в SNII признают, что они были приняты благодаря отсутствию возрастных ограничений и тому, что теперь они могут заниматься наукой и академической деятельностью, поскольку ранее они посвящали свое время социальной репродукции, связанной с материнством и уходом за людьми.

Я проработала 10 лет на полную ставку и 17 лет в ITSSMT, год назад я была назначена в SNII, честно говоря, я не думала вступать в SNII, потому что уже превысила возраст, требуемый в SNII, я думала, что для меня это уже закрыто... Это не помешало моему профессиональному росту, поскольку я имела влияние на студентов, но когда появилась эта возможность, я была очень рада... Это одно из самых больших удовлетворений, которые я испытала в профессиональном плане... [Diana, 57 años, SNII C, estado de Puebla]

Я работала в этом же учреждении более 15 лет назад. В 2019 году я вернулась на работу в ITSSMT. Год назад мне присвоили статус кандидата. [María, 54 años, SNII C, estado de Puebla]

Государственная политика и материнство

Выбор материнства – это факт, который должен защищаться государством, поскольку на протяжении всей истории и в публичной сфере академической деятельности эта деятельность недооценивается. Недооценивается эта работа и ее влияние на здоровье матерей, как отметила исследовательница из Университета Аризоны в Техасе, эксперт по вопросам биологической репродукции.

Многоплодность, чрезмерное воспитание детей, имеет огромную цену для женщин и влечет за собой физическое ухудшение здоровья: 80 % женщин старше 60 лет страдают недержанием мочи, но об этом не говорят, потому что ты не будешь говорить, что мочишься, когда кашляешь и чихаешь, потому что это естественно, потому что ты уже старая, что мешает тебе вести более активную жизнь, носить вещи, выходить на улицу, это затраты, потому что ты носишь подгузники, и, наконец, это дополнительные затраты, которые могут позволить себе лишь немногие привилегированные женщины, которые принимают лекарства или подвергаются операциям [Интервью со специалистом Dra. Margarita Martínez Gómez].

Феминизм различия считает, что биологические издержки, связанные с биологическим воспроизводством, должны учитываться в государственной политике. Исследовательницы являются матерями, женами, опекунками, выполняют всю работу по воспроизводству, необходимую для поддержания монетизированной сферы. «Начиная с глобальных мобилизаций в 1990-х годах, концепция государственного феминизма стала использоваться для анализа создания механизмов гендерного равенства и продвижения прав женщин в рамках международных повестки дня Организации Объединенных Наций [ООН], Европейского сообщества и Экономической комиссии для Латинской Америки и Карибского бассейна [ЭКЛАК]. Как в Европе, так и в Латинской Америке ряд исследователей занимались изучением демократического качества и прочности агентств, занимающихся политикой в отношении женщин». [Lopreite y Rodríguez, 2021].

Существуют особые стратегии, позволяющие присутствовать как в публичной [наука], так и в частной [домашняя сфера] сфере, но лишь немногие из них предполагают совместную ответственность супругов или определенные стратегии, такие как вспомогательная репродукция для отсрочки материнства.

Я не обращалась за поддержкой к RSNII в год продления, потому что, поскольку это была система вспомогательной репродукции, я не была уверена, что все получится, я очень сомневалась. Я родила своих детей почти в 50 лет, поэтому я сказала, что, скорее всего, у меня ничего не получится, потому что, как говорят, они принесли с собой «торт под мышкой». Мы, женщины, ужасно организованные, поэтому я начала организовывать свои дела, а когда они родились, я заперлась с ними, и я получила много поддержки, в том числе и от женщин, потому что в Институте биомедицинских исследований мне дали время, которое мне было нужно, в UAT с академическим секретариатом я получила поддержку, но у меня было много накопленных дел, нужно было все предусмотреть, нужно было немного поднажать, особенно на первом этапе, который был сложным, потому что это были близнецы, они родились преждевременно и все такое, так что это было очень трудоемко, очень интенсивно, но хорошо. [Dra. Asunción, SNII III, estado de Tlaxcala].

Случай доктора Асунсьон [псевдоним], исследователя III уровня в штате Тласкала, свидетельствует об особых стратегиях организации, коллективной солидарности, совместной ответственности супругов, накоплении продуктивности, чтобы оставаться актуальным в системе научной оценки. Женщин на уровне III немного, они составляют 4,97 % от общего числа женщин, 14,34 % на уровне II, 56,97 % на уровне I, причем наибольшая доля приходится на этот уровень, и, наконец, 23,72 % являются кандидатами. [Soto, 2017].

По мере повышения уровня образования женщины-исследователи имеют тенденцию исчезать, становиться невидимыми. Историческое исключение из науки происходит не из-за недостатка способностей, а из-за социальных ролей, предписываемых женщинам в различных контекстах. [Shiebinger, 20004]. Настоящая глава не является заключительной, а оставляет открытым вопрос о задачах научных учреждений в связи с сокращением неравенства в участии женщин в науке и академической деятельности.

Выводы

Заключительное замечание заключается в том, что наука является социальным конструктом. Женщины и мужчины, как часть социального капитала или научных кадров, имеют особые потребности в зависимости от своей роли в обществе. Пока на плечи женщин ложится бремя социального воспроизводства, которое, по мнению экономистов, необходимо для поддержания монетизированных сфер, между их партнерами или между обществом и государством существуют дополнительные и непропорциональные нагрузки.

Таким образом, государство как разработчик государственной политики и гарант моральных ценностей равенства и справедливости должно уделять внимание сложным сферам справедливости. Был приведен пример адаптации возраста для доступа к назначениям в SNII, который 25 лет назад ограничивал доступ к SNII возрастными ограничениями.

Когда выслушиваешь авторитетных собеседников, становится ясно, что есть женщины старше 50 лет, которые после того, как посвятили себя уходу за детьми, «решают» заняться академической и научной работой, используя свой опыт и знания для обучения новых поколений, или которые смогли присоединиться к системе научной оценки без возрастных ограничений.

Карьера женщин не считается равной карьере исследователей, это другие реалии, другие условия. В настоящей главе, хотя и признается институциональная работа по выработке государственных политик с учетом гендерной перспективы, все еще существуют такие проблемы, как доступ к детским садам на основе соглашений с системой оценки, признание беременности как этапа биологической нетрудоспособности и необходимость признания периода продления.

Хотя уже существуют политики совместной ответственности в уходе за детьми, такие как отпуск по уходу за ребенком, все еще не хватает включения государственных политик наравне с феминистскими движениями или движениями альтернативности. Тем не менее, становится заметной трансформация общества в соответствии с требованиями легитимных представителей, которые через рабочие группы, доклады, конгрессы, публикации с феминистской или гендерной перспективой позволяют создавать новые теоретические парадигмы, действия и государственные политики.

Заявления

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов. Они не имеют известных финансовых интересов или личных отношений, которые могли бы повлиять на содержание данной статьи.

Вклад авторов

Сото-Ривас, Соледад: составление резюме, введение. Применяет исследование государственной политики в области науки, выявляя текущие проблемы в области гендерного неравенства.

Эрнандес-Эрнандес, Мария Елена: Вносит вклад в систематизацию категорий, которые будут разработаны в главе книги, классифицируя типы библиографических ссылок.

Иригойен-Арройо, Луис Эрнесто: Разрабатывает формулировку результатов и выводов.

Доступность данных и материалов

Данные и материалы доступны для читателей. Была проведена аналитика государственной научной политики с использованием доступных отчетов.

Финансирование

Этот проект не получал финансирования.

Благодарности

Выражаем благодарность ITSSMT, TecNM, SECINTI, CIISDER за формирование научного кадрового потенциала.

Сокращения

CIISDER	Центр междисциплинарных исследований в области регионального развития
DCTI	Департамент науки и технологий ОАГ
GAB	Консультативный совет по гендерным вопросам
GWG	Рабочая группа по гендерным вопросам
ITSSMT	Высший технологический институт Сан-Мартин-Тексмелукан
IDRC	Международный центр исследований в области развития
NCST	Национальная комиссия по науке и технологиям
ОАГ	Организация американских государств
ОСуТ	Управление по науке и технологиям ОАГ
PIA	Продвижение прав женщин и гендерного равенства и справедливости
UNESCO	Организация Объединенных Наций по вопросам образования, науки и культуры
Secihti	Секретариат по науке, гуманитарным наукам, технологиям и инновациям
SEPIA	Мониторинг PIA
SNII	Национальная система исследователей
SNP	Национальная система последипломного образования
UNCSTD	Комиссия Организации Объединенных Наций по науке и технике в целях развития
WSIS	Всемирный саммит по информационному обществу

Ссылки:**Предыстория:**

Bourdieu, Pierre. [2003]. [El oficio del científico. Ciencia de la ciencia y reflexividad](#). ED. ANAGRAMA, Barcelona, España.

Escobar Ortiz, J. M., [2018]. [El diseño de la política científica en América Latina: organismos internacionales, gobiernos nacionales y comunidades científicas](#). Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad, 10(18), 7-11.

Lamo de Espinoza, E. [2010]. [La sociedad del Conocimiento, Información, Ciencia, Sabiduría](#). Real Academia de Ciencias Morales y Política. Madrid, España.

Lane, R. [2006]. [The market Experience](#). Cambridge UP, Cambridge, MA.

Sánchez, Daza, G. y Campos, G. [2007]. [El desarrollo de la ciencia y la tecnología en el ámbito regional](#), en Revista Tecsisecat. Revista Interdisciplinar, 3, Invierno 2008

Основные:

Foro consultivo científico [2008], [“Ciencia, Tecnología e Innovación. El desarrollo sustentable alrededor de Oportunidades basadas en el conocimiento”](#). Dir. José Luis Fernández Zayas. Foro Consultivo Científico.

Mc Dowell, Linda [2000]. [Género Identidad y lugar](#). Ed Cátedra, España

Monroy, Merchan, M.L. [2019] [la sociedad del conocimiento y las brechas de género en ciencia, tecnología e innovación](#). Cuadernos Latinoamericanos de Administración, vol. XV, núm. 29, 2019

Noya, Javier *et. al.* [2008]. [Sociedad del conocimiento y capital social en España](#). Editorial Tecnos Grupo Anaya S.A, Madrid, España.

Reglamento del SNII [2000]

Reglamento del SNII [2025]

Поддержка:

Blázquez Graf, N. y Flores, J. [2005], [“Género y ciencia en América Latina. El caso de México”](#), en Blázquez Graf, Norma y Flores, Javier [Eds.], [Ciencia, Tecnología y Género en Iberoamérica](#), UNAM, México

Durango Álvarez, G., [2010]. [El concepto de los derechos fundamentales en la teoría habermasiana: de la acción comunicativa a facticidad y validez](#). Revista de Derecho, (33), 247-276.

García, Marza, D. [2004]. [Ética empresarial del diálogo a la confianza](#). Ed Trotta, Madrid, España.

Различия:

Di Stephano [1996], [“Problemas e incomodidades a propósito de la autonomía: Algunas consideraciones desde el feminismo”](#) en Castells Carme [Comp.]. [Perspectivas feministas en teoría política](#). Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica S.A.

Vera, Marla. [2023]. [La crítica feminista de Fraser y Benhabib a la Teoría Crítica](#). *Andamios*, 20(52), 177-197. Epub 17 de noviembre de 2023.

Обсуждения:

Arribas, S., [2016]. Nancy Fraser (2015). *Fortunas del feminismo. Del capitalismo gestionado por el estado a la crisis neoliberal*. Madrid y Quito: Traficantes de Sueños/IAEN, 279 pp.. *Revista de Ciencia Política*, 36(3), 849-853.

Federici, S. [2013]. *Revolución punto cero*. Ed. Traficantes de sueños

Innerarity Grau, C. [2007]. *Reseña de "Las reivindicaciones de la cultura. Igualdad y diversidad en la era global" de Seyla Benhabib*. *REIS. Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (120), 177-182.

Lois, M., & Diz, I. [2006]. *¿Qué sabemos sobre la presencia política de las mujeres y la toma de decisiones? Claves para un marco de análisis*. *Política*, 46(), 37-60.

Lopreite, D. y Rodríguez, Gustá A.L. [2021]. *Introducción: Estado, instituciones y políticas públicas con enfoque feminista en el análisis de viejas y nuevas desigualdades de género en América Latina*. *Revista SAAP*, vol. 15, núm. 2, pp. 245-255, 2021.

Shiebinger, Londa [2004], *¿Tiene sexo la mente?*, Ediciones Cátedra, Madrid, España.

Soto, Rivas, S, y Martínez de Ita, M.E. [2017] *.El trabajo de reproducción desde la economía feminista*. *Revista Contraste Regional*. Volumen 5, número 9 / enero-junio 2017

Soto, Rivas, S. [2017] Tesis de doctorado en economía política del desarrollo “Entre la casa, la ciencia y el capital: La disputa entre el trabajo de reproducción y el trabajo científico/académico de las investigadoras del SNI adscritas a la BUAP vigentes en 2016”. CEDES BUAP

Young, I. [2000]. *La justicia y la política de la diferencia*. Ediciones Cátedra Grupo Anaya S.A. Madrid España.

Иновации в области тотального управления качеством: модель, применяемая в сфере недвижимости через интеграцию качества 4.0 и искусственного интеллекта

Innovación en la gestión de calidad total: modelo aplicado al sector inmobiliario mediante la integración de calidad 4.0 e inteligencia artificial

Гильермо-Чук, Жизель*^a, Кихано-Гарсия, Роман^b, Алкосер-Мартинес, Фидель^c, Патрон-Кортес, Роджер Мануэль^d

^a ROR Universidad Autónoma de Campeche • AAA:5907-2022 • ID 0000-0002-7748-4731

^b ROR Universidad Autónoma de Campeche • G:6014-2018 • ID 0000-0001-7316-1997

^c ROR Universidad Autónoma de Campeche • AAA:6632-2022 • ID 0000-0002-5106-8932

^d ROR Universidad Autónoma de Yucatán • LJI-3369-2024 • ID 000-0003-4553-9803

Классификация:

DOI: <https://doi.org/10.35429/P.2025.2.41.48>

Область: Социальные науки

Сфера: Администрация и бизнес

Дисциплина: Администрация и управление

Поддисциплина: Бизнес-администрирование

Ключевые моменты

В исследовании предлагается модель всеобщего управления качеством [GCT], адаптированная к сектору недвижимости, с интеграцией инструментов Quality 4.0, таких как искусственный интеллект, автоматизация процессов и компьютерное моделирование. Этот инновационный подход создает мост между классической теорией качества [Деминг, Джуран, Кросби] и современными технологическими вызовами, способствуя научному прогрессу и модернизации систем управления. На технологическом уровне он демонстрирует, что цифровизация процессов позволяет предвидеть сбои и повысить операционную эффективность, предлагая эмпирические и методологические доказательства для применения интеллектуальных моделей в сервисных компаниях. Результаты этого исследования подтверждают важность междисциплинарности между управлением предприятием, технологическим проектированием и цифровыми технологиями. Предложенная модель является воспроизводимой и переносимой, поэтому ее можно применять в других секторах сферы услуг, способствуя глобальной стандартизации знаний о качестве. Кроме того, интеграция устойчивого развития и инноваций позиционирует качество как системное понятие, которое объединяет экономические, социальные и экологические аспекты в соответствии с Целями устойчивого развития [ЦУР] и принципами Индустрии 4.0. Применение предложенной модели качества демонстрирует количественные улучшения в операционной эффективности, сокращение ошибок, повышение производительности и удовлетворенности клиентов. Сделан вывод, что слияние классических философий качества и новых технологий способствует более гибкому, прогнозируемому и устойчивому управлению предприятием. Эта модель не только вносит вклад в научную сферу, но и является практическим инструментом для организационных инноваций, укрепляя конкурентоспособность сектора недвижимости и услуг в целом.

Площадь: Разработка стратегических передовых технологий и открытых инноваций для социальных преобразований

Цитирование: Гильермо-Чук, Жизель, Кихано-Гарсия, Роман, Алкосер-Мартинес, Фидель, Патрон-Кортес, Роджер Мануэль. 2025. Иновации в области тотального управления качеством: модель, применяемая в сфере недвижимости через интеграцию качества 4.0 и искусственного интеллекта. 41-48. PIREQA.

* ✉ [\[gguiller@uacam.mx\]](mailto:gguiller@uacam.mx)

URL-адрес полки справочника: <https://www.pireqa.org/proceedings.php>



ISBN 978-607-8948-71-0/© 2009 Автор[ы]. Опубликовано PIREQA-Mexico. для Holding Mexico от имени Proceeding МИСН. Это книга с открытым доступом по лицензии CC BY-NC-ND [<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>]

Рецензирование под ответственностью Научного комитета MARVID® — вклад в процесс научного, технологического и инновационного рецензирования путем подготовки кадров для обеспечения непрерывности критического анализа международных исследований.



Резюме




В данном исследовании предлагается системная модель всеобщего управления качеством [TQM], адаптированная к сектору недвижимости, с интеграцией принципов Quality 4.0 и инструментов искусственного интеллекта. С помощью смешанного подхода, включающего анализ конкретного примера и компьютерное моделирование, ставится цель продемонстрировать, как внедрение структурированной системы качества повышает операционную эффективность, сокращает количество ошибок и увеличивает удовлетворенность клиентов. Работа вносит вклад как в теоретическую область, обогащая литературу по TQM в сфере услуг, так и в практическую область, предлагая модель, которую можно воспроизвести в компаниях, работающих в сфере недвижимости. Результаты прогнозируют значительное повышение ключевых показателей эффективности [KPI], закрепляя ориентир для будущих применений в управлении бизнесом на основе технологических инноваций.

Инновации в области тотального управления качеством: модель, применяемая в сфере недвижимости через интеграцию качества 4.0 и искусственного интеллекта		
Цели	Методология	Вклад
		

Тотальное Качество, Искусственный Интеллект, Бизнес-Инновации

Resumen

Esta investigación propone un modelo sistémico de gestión de calidad total [GCT] adaptado al sector inmobiliario, integrando principios de la Calidad 4.0 y herramientas de inteligencia artificial. A través de un enfoque mixto con estudio de caso y simulación computacional, se busca demostrar cómo la implementación de un sistema de calidad estructurado mejora la eficiencia operativa, reduce errores y aumenta la satisfacción del cliente. El trabajo aporta tanto al ámbito teórico —al enriquecer la literatura sobre GCT en servicios— como al práctico, al ofrecer un modelo replicable en empresas inmobiliarias. Los resultados proyectan incrementos significativos en los indicadores clave de desempeño [KPI], consolidando una referencia para futuras aplicaciones en gestión empresarial basada en innovación tecnológica.

Innovación en la gestión de calidad total: modelo aplicado al sector inmobiliario mediante la integración de calidad 4.0 e inteligencia artificial		
Objectives	Methodology	Contribution
		

Calidad Total, Inteligencia Artificial, Innovación Empresarial

Введение

Комплексное управление качеством [КУК] развилось как основной подход к непрерывному совершенствованию организационных процессов. В современных условиях, когда цифровая трансформация переопределяет конкурентоспособность, применение Качества 4.0, основанного на интеграции искусственного интеллекта, автоматизации и анализа данных, является стратегическим фундаментом для сервисных компаний, особенно в сфере недвижимости. Важность данного исследования заключается в предложении модели, которая оптимизирует операционную эффективность и повышает стандарты качества, воспринимаемые клиентами. [AENOR, 2020].

Добавленная стоимость этого исследования заключается в слиянии традиционного GCT и цифровых инструментов интеллектуального анализа, что является малоизученным сочетанием в литературе. В то время как GCT уделяет приоритетное внимание организационному участию и постоянному совершенствованию [Padilla, 2002; García y Ruiz, 2021], Качество 4.0 вводит технологический компонент, который позволяет принимать решения на основе фактических данных, сокращая время и количество ошибок в ключевых процессах. Основная проблема заключается в операционной неэффективности и отсутствии комплексной системы качества в риэлторских компаниях, что приводит к дополнительным затратам, переделке работы и снижению удовлетворенности клиентов. [Ruiz Villa, 2024].

Глава состоит из следующих разделов: введение и теоретическая основа, где излагается концептуальный контекст; методология, где описывается структура модели; результаты, которые показывают ожидаемые эффекты от ее применения; и выводы, где обобщаются результаты и предлагаются направления для улучшения.

Разработка

2.1. Теоретические основы управления всеобщим качеством

УБК рассматривается как системный подход к достижению организационного совершенства путем вовлечения всех членов компании и ориентации на клиента [Deming, 1986; Juran, 1992]. Эта модель способствует стандартизации процессов, предотвращению ошибок и принятию решений на основе данных [Estrada, 2015]. В сфере недвижимости его применение находится на начальной стадии, но имеет стратегическое значение, поскольку позволяет улучшить процессы обслуживания, ведения переговоров и заключения сделок. [Ruiz Villa, 2024].

2.2. Интеграция с Качеством 4.0 и Искусственным интеллектом

Качество 4.0 включает в себя цифровые инструменты, которые укрепляют традиционные системы качества. [Hernández y Hernández, 2024]. В этой модели искусственный интеллект действует как прогнозирующий и аналитический механизм, который облегчает обнаружение сбоев, оптимизацию потоков и повышение производительности [Esponda, 2023].

Сочетание этих технологий с традиционным GCT дает гибридную модель высокого качества, которая позволяет управлять информацией в режиме реального времени и предвидеть отклонения [Ceballos y Cruz, 2024].

2.3. Контекст рынка недвижимости

Сектор недвижимости сталкивается с проблемами в области эффективности, отслеживаемости и удовлетворенности клиентов. Отсутствие стандартизации внутренних процессов и высокая зависимость от человеческого фактора приводят к колебаниям в качестве обслуживания. В данной работе рассматривается компания, предоставляющая комплексные услуги в сфере недвижимости, в которой были выявлены следующие критические области: обслуживание клиентов, управление документацией и заключение сделок [Paltín, 2022].

Методология

В настоящем исследовании используется смешанный подход [качественный и количественный], основанный на необходимости анализа сложного организационного явления с различных точек зрения. Такой подход позволяет объединить численную точность количественных методов с глубиной интерпретации качественного анализа [Pérez, 2023]. Исследование проводилось на примере компании, занимающейся недвижимостью в юго-восточной части Мексики, выбранной из-за ее репрезентативной организационной структуры и начального уровня технологического развития.

Рассматриваемые переменные: операционная эффективность [зависимая] и внедрение модели GCT [независимая], дополненные контрольными переменными, такими как цифровизация и организационное лидерство. Использовались интервью, опросы и анализ документации. Количественный анализ был проведен с помощью ANOVA и базовой регрессии, а качественный анализ был основан на тематической кодировке. Сравнение методологических критериев показало, что кейс-стади с моделированием предлагает наилучшее сочетание научной строгости и практической применимости [Ceballos y Cruz, 2024].

Методологический дизайн соответствует исследованию конкретного случая, примененному к риэлторской компании в юго-восточной части Мексики, выбранной из-за ее репрезентативной организационной структуры и начального уровня технологического развития. Выбор этого конкретного случая позволяет детально изучить внутренние процессы, выявить недостатки в управлении качеством и смоделировать внедрение модели улучшения. Исследование основано на методологической триангуляции, в которой сходятся три источника информации: полуструктурированные интервью, структурированные опросы и анализ документации.

Что касается переменных, исследование сосредоточено на двух основных типах: зависимая переменная и независимая переменная. Зависимая переменная — это операционная эффективность, понимаемая как способность компании достигать своих целей с минимальным использованием ресурсов, времени и усилий. Она измеряется с помощью ключевых показателей эффективности [KPI], таких как среднее время ответа, процент безошибочных транзакций и уровень удовлетворенности клиентов.

Независимая переменная — это внедрение модели всеобщего управления качеством [GCT], которая охватывает такие элементы, как политика качества, стандартизированные процедуры, обучение персонала и использование технологий Качество 4.0. Эта переменная направлена на прямое влияние на операционную эффективность посредством систематизации процессов и постоянного совершенствования. Другие рассматриваемые контрольные переменные — это уровень цифровизации предприятия, технические навыки персонала и степень организационного лидерства, которые могут смягчать или усиливать влияние модели качества на эффективность.

Для сбора данных были разработаны три основных инструмента: Полуструктурированные интервью с руководителями, менеджерами и имитированными клиентами с целью выявления восприятия процессов и критических областей. Структурированные опросы, которые собирают количественную информацию о времени управления, воспринимаемом качестве и уровне удовлетворенности. Документальный анализ руководств по процессам, внутренних политик и операционных записей, позволяющий сопоставить восприятие с реальными процедурами.

Анализ данных проводится на двух взаимодополняющих уровнях. Количественный анализ использует описательные и сравнительные статистические инструменты для оценки изменений в KPI до и после моделирования модели. Для определения взаимосвязи между внедрением модели и показателями эффективности будут использоваться методы базовой регрессии и дисперсионного анализа [ANOVA]. Параллельно с этим качественный анализ проводится путем тематической кодировки интервью с выявлением общих моделей дискурса и восприятия качества и производительности. Триангуляция результатов позволяет сопоставить оба источника, создавая последовательную и надежную интерпретацию результатов.

Что касается сравнения методологических критериев, были оценены три возможных подхода: экспериментальный, описательный и прикладной. Экспериментальный подход был отклонен из-за невозможности манипулировать переменными в реальной бизнес-среде. Описательный подход, хотя и полезен для характеристики явлений, не позволяет установить причинно-следственные связи. Поэтому было решено использовать кейс-стади с симуляцией, поскольку он позволяет получить контролируемый эмпирический подход, сочетающий контекстуальный анализ с количественным моделированием, что обеспечивает строгость и практическую применимость.

Наконец, для обеспечения достоверности и легитимности исследования были включены важные этические соображения. Участники будут проинформированы о целях исследования, что гарантирует добровольное согласие и конфиденциальность данных. Согласно Pérez [2023], В ходе исследования деятельности предприятия необходимо защищать достоинство участников и обеспечивать ответственное обращение с их информацией, предотвращая любой ущерб, связанный с исследованием. Кроме того, перед началом интервью и опросов необходимо получить официальное одобрение руководства предприятия.

Результаты

Организационная диагностика выявила структурные слабости во внутренней коммуникации и отсутствие стандартизированных показателей. Благодаря применению модели тотального качества удалось добиться 30-процентного улучшения координации и сокращения ошибок. Это совпадает García y Ruiz [2021], которые отмечают, что ясность процессов является основой эффективности.

В количественном анализе время реагирования сократилось на 25 %, а количество ошибок — на 18 %, при этом удовлетворенность клиентов выросла на 15 %. Качественные результаты подтвердили культурную трансформацию в направлении постоянного совершенствования и принятия принципов качества персоналом. [Esponda, 2023].

Методологическое сравнение показало, что предложенная модель превосходит традиционные подходы, объединяя стратегическое планирование, инновации и удовлетворенность клиентов. [Ceballos y Cruz, 2024]. В конечном итоге было доказано, что устойчивость результатов зависит от цифровизации и непрерывного обучения [AENOR, 2020; Ruiz Villa, 2024].

Раздел 1. Организационная диагностика

Первоначальный анализ позволил выявить структурные недостатки во внутренних процессах компании, особенно в межведомственной коммуникации и отсутствии стандартизированных показателей эффективности. Сбор информации показал высокую разрозненность задач и низкую операционную прослеживаемость. После внедрения модели управления, основанной на всеобщем качестве и стратегическом планировании, было отмечено улучшение внутренней координации на 30 % и заметное сокращение ошибок в коммуникации. Эти результаты подтверждают, что операционная эффективность напрямую связана с ясностью процессов и установлением формальных обязанностей внутри организации. [Pérez, 2023].

Раздел 2. Количественная оценка показателей

Количественный подход продемонстрировал значительное улучшение ключевых показателей эффективности [KPI], определенных для исследования. Сравнение данных до и после внедрения модели показало сокращение времени реагирования на 25 % и снижение операционных ошибок на 18 %. Кроме того, уровень удовлетворенности клиентов вырос с 70 % до 88 %, а соблюдение сроков улучшилось на 22 %. Эти результаты совпадают с принципами, выдвинутыми Демингом, который утверждает, что качество должно измеряться комплексно, с учетом как внутренней эффективности, так и восприятия клиентов.

Раздел 3. Качественные результаты

С качественной точки зрения тематический анализ полуструктурированных интервью и наблюдений выявил три важных результата:

- а] укрепление коммуникации между командами,
- б] внедрение организационной культуры, основанной на постоянном совершенствовании, и
- в] положительное восприятие изменений со стороны персонала.

Участники подчеркнули, что модель позволила им понять влияние своей работы на институциональные цели, что усилило их чувство принадлежности.

Раздел 4. Сравнение методологических критериев

При сравнении результатов предложенной модели с традиционными подходами — классическим административным контролем, постепенным улучшением или управлением по отдельным результатам — было выявлено, что стратегическая модель качества предлагает существенные преимущества. В отличие от традиционных моделей, ориентированных исключительно на внутренние показатели, данная модель объединяет стратегическое планирование, инновации и удовлетворенность клиентов в качестве основных факторов, определяющих эффективность. С точки зрения системной эффективности, сравнение показало, что предлагаемая модель лучше адаптируется к динамичным условиям и обеспечивает более устойчивые результаты в долгосрочной перспективе.

Раздел 5. Оценка устойчивости и области для улучшения

Моделирование сценариев на 12 месяцев позволило наблюдать, что улучшение показателей является устойчивым, хотя его закрепление зависит от цифровизации процессов и непрерывного обучения персонала. Рекомендуется интегрировать передовые технологические инструменты [такие как программное обеспечение для моделирования или анализа данных] и усилить механизмы обратной связи посредством внутренних аудитов. Кроме того, сравнение критериев между моделями показало, что внедрение искусственного интеллекта и принципов качества 4.0 может повысить точность контроля и облегчить принятие стратегических решений на основе фактических данных.

Общее резюме результатов

В целом, результаты показывают, что модель управления предприятием повышает операционную эффективность, качество обслуживания и организационную сплоченность. Кроме того, она представляет собой воспроизводимую модель для других сервисных компаний, стремящихся повысить свою конкурентоспособность за счет интеграции стратегического планирования, управления качеством и цифровых инструментов. Смешанный подход, сочетающий количественные измерения, качественный анализ и методологическое сравнение, дает целостное представление, которое способствует формированию знаний, применимых в области управления бизнесом и технологических инноваций.

Выводы

Исследование позволило подтвердить, что внедрение модели всеобщего управления качеством [GCT], адаптированной к сектору недвижимости, приводит к осязаемым и устойчивым улучшениям в операционной эффективности, удовлетворенности клиентов и организационной производительности. Интеграция принципов классического качества [Деминг, Джуран, Кросби] с технологическими подходами Качества 4.0 показала, что автоматизация, искусственный интеллект и аналитика данных являются инструментами, способными предвидеть сбои, оптимизировать процессы и улучшить принятие бизнес-решений. Этот результат подтверждает, что управление качеством, когда оно рассматривается как комплексная система, а не как набор изолированных процедур, становится двигателем инноваций и конкурентного преимущества.

С методологической точки зрения, использование смешанного подхода, сочетающего количественные данные, качественный анализ и оперативные симуляции, позволило подтвердить эффективность модели в различных измерениях. Эмпирические данные показали среднее сокращение времени управления на 25 % и операционных ошибок на 18 %, а также повышение удовлетворенности клиентов более чем на 15 %. Кроме того, качественный анализ подтвердил культурную трансформацию в направлении непрерывного совершенствования, усилив активное участие персонала и согласование процессов со стратегическими целями компании.

Что касается возможностей для улучшения, была выявлена необходимость усилить цифровизацию процессов с помощью специализированного программного обеспечения, панелей управления и систем отслеживания в режиме реального времени. Также рекомендуется постепенное внедрение инструментов искусственного интеллекта для прогнозирования сбоев, а также постоянное обучение персонала методам обеспечения качества и инноваций. Эти меры позволят укрепить устойчивость модели и расширить ее применение на другие секторы услуг с аналогичными характеристиками.

В заключение делается вывод, что управление качеством в контексте Индустрии 4.0 должно рассматриваться как динамичная и эволюционная стратегия, в которой технологии и организационная культура действуют синергично. Разработанная модель не только предоставляет прочную теоретическую и методологическую основу, но и предлагает практический инструмент для компаний, стремящихся повысить уровень своей организационной зрелости и адаптироваться к новым парадигмам современного управления. Таким образом, данное исследование вносит вклад как в продвижение научных знаний в области управления бизнесом, так и в создание технологических решений, применимых в реальных условиях.

Заявления

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов. У них нет известных финансовых интересов в конкуренции или личных отношений, которые могли бы повлиять на содержание данной статьи.

Вклад авторов:

Гильермо-Чук, Жизель: разработала референциальную рамку, дизайн инструмента и выводы.
Алкосер-Мартинес, Фидель: сформулировал введение, его элементы и предложил методологию.
Кихано-Гарсия, Роман: провел анализ результатов.
Патрон-Кортес, Роджер Мануэль: создал теоретическую основу.

Доступность данных и материалов

Данные, использованные в исследовании для публикации, доступны без ограничений.

Финансирование

Это исследование финансируется за счет собственных средств исследователей.

Благодарности

Авторы выражают признательность исследователям и специалистам, чьи работы и публикации послужили теоретической и методологической основой для данного исследования, за их вклад в изучение операционной эффективности в секторе недвижимости. Они также благодарны ученым и авторам стандартов, моделей и тенденций в области управления качеством, чья библиографическая рецензия позволила обосновать разработку предлагаемого плана управления общим качеством.

Наконец, мы благодарим всех руководителей, сотрудников, клиентов и поставщиков, которые прямо или косвенно внесли ценный вклад в виде информации и опыта, обогативших анализ и построение интегрированной системы качества, а также академический персонал, который помогал в методологической структуре и написании настоящего исследования.

Сокращения

EFQM: European Foundation for Quality Management, что переводится как Европейский фонд управления качеством.

ESG: Environmental, Social and Governance, что переводится как «Экологический, социальный и управленческий».

GCT: Управление общим качеством.

IA: Искусственный интеллект.

ISO: International Organization for Standardization, что переводится как «Международная организация по стандартизации».

KPI: Key Performance Indicator, что переводится как «Ключевой показатель эффективности».

ODS: Цели устойчивого развития.

PDCA: Plan, Do, Check, Act, что переводится как «Планировать, Делать, Проверять, Действовать».

SST: Безопасность и здоровье на рабочем месте.

TQM: Total Quality Management, что переводится как «Всеобщее управление качеством».

6 Библиографические ссылки

Предпосылки

AENOR. [2020]. [Hacia la sostenibilidad real en el sector inmobiliario](https://revista.aenor.com/397/hacia-la-sostenibilidad-real-en-el-sector-inmobiliario.html). Revista AENOR. Recuperado de <https://revista.aenor.com/397/hacia-la-sostenibilidad-real-en-el-sector-inmobiliario.html>

Estrada [2015]. *Sistemas de gestión de la calidad: una herramienta imprescindible en la auditoría financiera* En-Contexto Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad, núm. 3, enero-diciembre, 2015, pp. 143-160 Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia Medellín, Colombia.

Ruiz Villa, A. [2024]. [La innovación en el sector inmobiliario](https://www.innovaspain.com/la-innovacion-en-el-sector-inmobiliario/). Innovaspain. Recuperado de <https://www.innovaspain.com/la-innovacion-en-el-sector-inmobiliario/>

Основные понятия

Ceballos y Cruz [2024]. [La Evolución De La Teoría De La Contingencia: Enfoques Paradigmáticos Y Estrategias Metodológicas](https://share.google/tO15mYeclhd817mLq). Recuperado de <https://share.google/tO15mYeclhd817mLq>

Esponda [2023]. [Gestión por procesos para la mejora continua de las empresas del sector metalmecánico](#). *Tecnohumanismo*, 3[3], 68–98.

García y Ruiz [2021]. [Gestión de calidad para los procesos de rendición de cuentas en instituciones públicas del Ecuador](#). *ECA Sinergia*, 12[2], 104–113.

Hernández y Hernández [202]. [¿Qué es la calidad 4.0? Una revisión de la literatura](#) Revista Ingeniería Industrial - ISSN: 2523-6326. [46].

Padilla, G. [2002]. [Gestión de la calidad según Juran, Deming, Crosby e Ishikawa](#). *Gestiopolis*. Medwave, 23[10].

Paltín [2022]. [Aplicabilidad del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en los procesos agregadores de valor de los registros de la propiedad del Ecuador](#). *Revista Científica Retos De La Ciencia*, 6[13], 16–29.

Поддержка

Pérez, L. [2023]. [Aspectos generales del uso de métodos mixtos para investigación en salud](#). *Medwave*, 23[10]: e2767.

Анализ неравенства в цепочке создания стоимости аннато и управление интеллектуальным капиталом как стратегия организационного совершенствования в Ла-Чонтальпа, Табаско

Análisis de la inequidad en la cadena de valor del achiote y la gestión del capital intelectual como estrategia de mejoramiento organizacional en la Chontalpa, Tabasco

Кастро Де ла Крус, Джуселли*^a, Элисео Дантес, Ортенсия^b, Мадригал Элисео, Хосе Луис^c, Хауреги Уэйд, Лусила^d

^a ROR Tecnológico Nacional de México Campus Villahermosa • G-1886-2018 • ID 0000-0002-3862-9555, • 739319

^b ROR Tecnológico Nacional de México Campus Villahermosa • F-6749-2018 • ID 0000-0003-4006-4669 • 411079

^c ROR Tecnológico Nacional de México Campus Villahermosa • ID 0000-0002-8119-645X

^d ROR Tecnológico Nacional de México Campus Villahermosa • ID 0000-0002-00319-423X

Классификация:

DOI: <https://doi.org/10.35429/P.2025.2.49.57>

Область: Социальные науки

Сфера: Администрация и бизнес

Дисциплина: Администрация и управление

Поддисциплина: Администрация в области образования, здравоохранения, спорта, агрономии, искусства и гуманитарных наук

Ключевые моменты

Разработана концепция комплексной методики оценки производительности [ТИЕР], адаптированная в качестве инструмента для оценки эффективности институциональной организации в области динамической экономической конкуренции — организации социальной и солидарной экономики [OESS-OICED], с интеграцией показателей интеллектуального капитала [CI] и управления технологическими факторами Индустрии 4.0. Анализ сравнительной неравномерности в сельском хозяйстве: Проводится анализ, который устанавливает дезорганизацию и отсутствие технологических инвестиций в качестве основной причины неравномерности в производстве ачиоте, используя данные других мексиканских местных производственных систем [SPL]. Обоснование институциональной организации в динамичной экономической конкуренции [OICED]: обосновывается укрепление управления в качестве структурного требования, необходимого для того, чтобы Организация социальной и солидарной экономики [OESS] могла динамично конкурировать и получать прибыль, что является вкладом в понимание того, как программы развития сельских районов могут способствовать улучшению качества жизни. Социальный интеллектуальный капитал [ИК] как материальный актив: Исследование показывает, что реляционный капитал продукта социального и устойчивого происхождения может быть самым ценным активом организации. Инвестиции в управление имеют решающее значение: инвестиции в организационную трансформацию, переход к структуре организации, конкурентоспособной в динамичной экономике [OICED], для принятия рисков и инвестиций являются необходимым условием для экономического успеха местных производственных систем [SPL]. Целостная оценка устойчивости: необходимость использования гибридной модели, такой как ТИЕР, для оценки производительности социальных предприятий является универсальным предложением, поскольку чисто финансовые показатели недостаточны для измерения социального благосостояния. Напишите основные выводы исследования. Неравенство в цепочке производства ачиоте в основном обусловлено отсутствием организации и дефицитом структурного капитала, что приводит к переносу высоких марж на посредников. Улучшение организационной структуры до уровня «Институциональная организация в динамичной экономической конкуренции — Организация социальной и солидарной экономики» [OESS-OICED] является стратегией, которая позволит получить прибыль и инвестировать в процессы трансформации. Управление и измерение интеллектуального капитала с помощью адаптированной ТИЕР обеспечит устойчивость и справедливость, подтвердив, что полученная прибыль напрямую приносит пользу 798 производителям.

Площадь: Укрепление научного сообщества

Цитирование: Кастро Де ла Крус, Джуселли, Элисео Дантес, Ортенсия, Мадригал Элисео, Хосе Луис, Хауреги Уэйд, Лусила. 2025. Анализ неравенства в цепочке создания стоимости аннато и управление интеллектуальным капиталом как стратегия организационного совершенствования в Ла-Чонтальпа, Табаско. 49-57. PIREQA.

* ✉ jucelly.cc@villahermosa.tecnm.mx

URL-адрес полки справочника: <https://www.pireqa.org/proceedings.php>



ISBN 978-607-8948-71-0/© 2009 Автор[ы]. Опубликовано PIREQA-Mexico. для Holding Mexico от имени Proceeding МИЧН. Это книга с открытым доступом по лицензии CC BY-NC-ND [<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>]

Рецензирование под ответственностью Научного комитета MARVID® — вклад в процесс научного, технологического и инновационного рецензирования путем подготовки кадров для обеспечения непрерывности критического анализа международных исследований.



Резюме

В этой главе рассматривается организационное совершенствование как структурный ответ на неравенство в цепочке создания стоимости семян аннато [*Bixa orellana* L.], производимых 798 бенефициарами программы «Sembrando Vida» в Чонтальпе, Табаско. Неравенство является прямым результатом дезорганизации и ограниченных инвестиций в структурный капитал [оборудование], что является повторяющейся моделью в системах сельскохозяйственного производства. Предлагается преобразовать управление производителями в организацию социальной и солидарной экономики [OESS] в соответствии с логикой динамической экономической конкуренции [OICED]. Стратегия сосредоточена на стратегическом управлении интеллектуальным капиталом [IC], в частности, реляционным капиталом [социальная ценность программы], как основным активом для получения прибыли [DAP от 10% до 15%]. Для подтверждения эффективности этой новой структуры предлагается адаптация метода комплексной оценки производительности [TIEP], включающего оценку факторов IQ и Industry 4.0, что обеспечит преобразование организационной трансформации в измеримую и социально справедливую производительность для региона.

Анализ неравенства в цепочке создания стоимости аннато и управление интеллектуальным капиталом как стратегия организационного совершенствования в Ла-Чонтальпа, Табаско.



Интеллектуальный капитал, организационное совершенствование, неравенство в цепочках создания стоимости

Resumen

Este capítulo examina el mejoramiento organizacional como respuesta estructural a la inequidad en la cadena de valor de la semilla de achiote [*Bixa orellana* L.] producida por los 798 beneficiarios de "Sembrando Vida" en la Chontalpa, Tabasco. La inequidad es un resultado directo de la desorganización y la limitada inversión en Capital Estructural [maquinaria], un patrón recurrente en los sistemas productivos rurales. Se propone la transformación de la gobernanza de los productores a una Organización de la Economía Social y Solidaria [OESS] bajo la lógica de Competencia Económica Dinámica [OICED]. La estrategia se centra en la gestión estratégica del Capital Intelectual [CI], particularmente el Capital Relacional [el valor social del programa], como el activo principal para la captura de valor [DAP del 10% al 15%]. Para validar el rendimiento de esta nueva estructura, se plantea la adaptación de la Técnica Integral de Evaluación de la Productividad [TIEP], integrando la evaluación del CI y los factores de la Industria 4.0, asegurando que la transformación organizacional se traduzca en una productividad medible y socialmente equitativa para la región.

Análisis de la inequidad en la cadena de valor del achiote y la gestión del capital intelectual como estrategia de mejoramiento organizacional en la Chontalpa, Tabasco



Objetivo:

El Objetivo de este artículo es analizar y justificar la necesidad imperativa de un mejoramiento organizacional para los 798 productores de achiote del programa "Sembrando Vida" en la Chontalpa, Tabasco, como única estrategia viable para superar la inequidad estructural de la cadena de valor. El fin último es validar la transformación de la gobernanza que permita la captura de valor del producto con origen social y su desarrollo sostenible.



Metodología:

Metodología se basa en un enfoque de investigación aplicada, utilizando el diagnóstico previo del equipo sobre la producción de achiote y la Disposición a Pagar (DAP) del consumidor. La propuesta metodológica clave radica en el diseño de un marco de medición híbrido: la adaptación de la Técnica Integral de Evaluación de la Productividad (TIEP) a la lógica de la Economía Social y Solidaria (ESS) y a los factores del Capital Intelectual (CI) (TIE-I4.0). Esta herramienta es esencial para establecer la Organización de la Economía Social y Solidaria OESS bajo la gobernanza de Competencia Económica



Contribuciones:

La Contribución de este estudio es doble: a nivel científico, se ofrece una herramienta metodológica (TIEP adaptada) para la evaluación holística de la productividad en empresas sociales, integrando activos intangibles y tecnológicos. A nivel práctico, se proporciona la ruta estructural para que el sobrepago pagado por el consumidor (debido al Capital Relacional del producto) retorne al productor, asegurando el mejoramiento organizacional y fomentando el arraigo en el campo y la mejora de la calidad de vida en la Chontalpa.

Введение

Обещание экономического развития, которое продвигает программа «Sembrando Vida» в Чонтальпе, Табаско, зависит от способности 798 производителей ачиоте [*Bixa orellana* L.] преодолеть структурное неравенство в сельскохозяйственной цепочке создания стоимости. Предварительная диагностика показала наличие готовности платить [DAP] надбавку за ачиоте, имеющий социальную ценность, но этот потенциал не приносит богатства производителю.

Основная проблема заключается в торговой марже, которую захватывают посредники, что обусловлено двумя взаимосвязанными критическими факторами:

Дезорганизация и отсутствие управления, то есть производители действуют индивидуально или в неформальных группах, уступая способность вести переговоры, и дефицит активов [структурного и технологического капитала]: Отсутствие оборудования для переработки [очистка, упаковка, превращение в пасту] вынуждает производителя продавать сырье, то есть семена, что автоматически приводит к снижению уровня деятельности, поскольку маржа прибыли минимальна.

Эта реальность была задокументирована в производственной цепочке сельскохозяйственных отходов в Эль-Бахо [*Borja Bravo et al., 2016*], где отсутствие технологических активов у производителя приводит к концентрации торговой маржи в размере до 131% у дистрибьютора. Аналогичным образом, разобщенность производителей манго Атаульфо в Чьяпасе [*Mazariegos Sánchez et al., 2017*] создает полную зависимость от скупщиков, которые спекулируют ценами и контролируют логистику.

Основная цель настоящей главы — проанализировать и обосновать необходимость организационной трансформации производителей ачиоте в Чонтальпе, сосредоточенной на стратегическом управлении интеллектуальным капиталом и разработке системы измерения производительности, которая подтверждает повышение [модернизацию] организации социальной и солидарной экономики [OESS].

Теоретическая основа

Трансформация и нематериальные активы

Интеллектуальный капитал [ИК] как новый источник ценности В экономике знаний интеллектуальный капитал [ИК], а не основные средства, является истинным источником конкурентного преимущества [*Edvinsson & Malone, 1997; Marr, 2005*]. ИК подразделяется на три измерения, все из которых являются недостаточными и критически важными для производителей ачиоте.

ü Реляционный капитал [РК] и монетизация социальной ценности

Реляционный капитал [РК] включает в себя бренд, репутацию, лояльность клиентов и доверие. Для производителей «Sembrando Vida» социальное и экологическое происхождение является основным активом РК [*Mongrut Montalván & Juárez Maza, 2024*]. Эта ценность, при правильном управлении, напрямую влияет на готовность потребителя платить. Предыдущие исследования в Табаско подтвердили инструменты для измерения управления нематериальными активами [*García-Reyes et al., 2019a*], что позволяет эмпирически подойти к CR ачиоте. ü Разрыв в человеческом капитале [СН] и структурном капитале [СК]

Дезорганизация напрямую связана с дефицитом человеческого капитала [ЧК], то есть с недостатком предпринимательских, административных и управленческих навыков у производителей [*Eliseo-Dantés et al., 2020*]. Этот дефицит усугубляет зависимость от посредников. Структурный капитал [СК] [процессы, программное обеспечение, патенты] практически отсутствует, и это является причиной, по которой производитель не может взять на себя функцию переработки, которая является высокоценным звеном в цепочке [*Borja Bravo et al., 2016*].

Организационное обновление: от социальной кооперативы к OICED

Обновление [upgrading] требует, чтобы производители перестали быть простыми поставщиками сырья и взяли на себя более ценные функции [функциональное обновление], что требует изменения в управлении.

ü Преодоление традиционной кооперативной модели

Традиционный [чисто социальный] кооператив часто не имеет необходимой структуры капитала для инвестиций в оборудование, позволяющее модернизировать процессы. Исследование по включению сельскохозяйственных кооперативов в глобальные цепочки создания стоимости [Solenó Wilches, 2014] показывает, что ключом к успеху является эволюция в сторону институциональной организации в динамичной экономической конкуренции [OICED].

OICED — это модель управления, которая, сохраняя принципы солидарности СЭС, уделяет приоритетное внимание рентабельности и инвестиционным возможностям, чтобы иметь возможность конкурировать с крупными компаниями. Эта трансформация гарантирует, что OESS сможет финансировать основные средства и принимать на себя новые риски, связанные с переработкой и прямым распределением.

Цепочка создания стоимости и неравенство

Агропромышленная цепочка ценностей охватывает весь процесс от производства сырья до конечного потребления. В случае ачоуте наблюдается структура, которая непропорционально выгодна участникам, находящимся за пределами первого звена. Недостаток инфраструктуры, монополизация и дезорганизация производителей приводят к тому, что называется неравенством в цепочке, где прибыль концентрируется на звеньях переработки и распределения.

Для сельскохозяйственных производителей производственные возможности являются определяющим фактором их урожайности и должны анализироваться с учетом специфических условий региона [Valencia & Pérez, 2023]. Понимание демографии и состава производящего населения Чонтальпы имеет решающее значение для разработки стратегий вмешательства, которые будут культурно и социально уместными. Кроме того, анализ следует сопоставлять с другими цепочками создания стоимости агропромышленных продуктов, созданных по аналогичным программам, таким как «Сембрáндо Вида», чтобы учиться на лучших практиках и ошибках.

Организационные модели и кооперативизм

Наиболее распространенным ответом на неравенство в первом звене цепочки стало создание кооперативов или форм ассоциаций. Эти организационные модели стремятся наделить производителей полномочиями и обеспечить им эффект масштаба.

Принятие новых кооперативных моделей должно быть сосредоточено на четкой типологии прав собственности и контроля, обеспечивая, чтобы организационная структура максимально повышала выгоду своих членов [Chaddad & Cook, 2004]. Успех этих инициатив не является автоматическим; он определяется рядом ключевых факторов, включая эффективное управление, инновации и лидерство [Sanchis-Palacio & Campos-Climent, 2015]. Кроме того, техническая эффективность имеет решающее значение как объективная мера производительности сельскохозяйственных кооперативов, оценивая их способность преобразовывать ресурсы в продукты с минимальными затратами [Arcas, 2002].

Методология

Для обеспечения устойчивости этой организационной трансформации необходимо установить систему оценки, которая будет оценивать эффективность OESS не только по традиционным

финансовым показателям.

Разработка комплексной системы оценки

Методологический подход сосредоточен на адаптации проверенного инструмента с учетом новых реалий ИК и технологий.

- Адаптация TIEP для OESS [TIE-I4.0]

В качестве инструмента управленческого контроля предлагается использовать Комплексную технику оценки производительности [TIEP]. TIEP — это системный подход, который оценивает производительность с помощью целостного видения [Eliseo-Dantés et al., 2019b]. Для ее применения к OESS в текущих условиях она адаптирована к Технике комплексной оценки производительности для Индустрии 4.0 [TIE-I4.0] [Can-Salazar et al., 2025]. Эта адаптация переопределяет факторы, включая:

- Социальный охват организации: измеряет приверженность принципам ESS и сплоченность.
- Знание новых процессов и технологий: оценивает внедрение цифровых инструментов и оборудования.
- Комплексное развитие человеческих ресурсов: измеряет человеческий капитал с точки зрения предпринимательских навыков и установок.

Прямое измерение интеллектуального капитала

Рамки измерения TIEP дополняются применением специальных инструментов для ИК, проверенных в предыдущих исследованиях в регионе [García-Reyes et al., 2019b]. Индекс развития реляционного капитала [IDCR]: используется для количественной оценки социальной ценности бренда и рыночного потенциала ачиоте. Управление IDCR будет ключевым показателем, позволяющим гарантировать, что получение надбавки со стороны OESS является прямым результатом эффективного управления нематериальными активами. Индекс дефицита человеческого капитала [IDCH]: позволяет выявить пробелы в знаниях, облегчая разработку программ обучения, которые преобразуют кооперативное отношение 798 производителей в предпринимательское видение [Castro De la Cruz et al., 2025].

Результаты

Приведенные ниже результаты основаны на предварительном исследовании в регионе Чонтальпа, проведенном нашей группой исследователей с использованием в качестве входных переменных диагностики текущего производства и заранее установленной готовности потребителей платить [DAP]. Эти результаты демонстрируют экономическую целесообразность предлагаемой организационной трансформации.

Количественная оценка неравенства и захвата стоимости

Текущая цепочка создания стоимости по сравнению с цепочкой с функциональным обновлением [OESS-OICED] дает следующие прогнозные данные:

Экономический показатель	Текущая ситуация [оптовая продажа — семена]	Прогнозируемый сценарий [продажи OESS – макаронные изделия/торговая марка]	Влияние модернизации
Цена за кг [MXN]	25.00	65.00	+225% [за преобразование и бренд]
Процент стоимости, получаемой производителем	28%	70%	+150% увеличение доли участия
Необходимые инвестиции в структурный капитал	0%	1,8 млн. мексиканских песо [измельчающее и упаковочное оборудование]	Коллективные инвестиции, необходимые для модернизации процессов.
Социальная отдача [генерируемая реляционным капиталом]	0%	10% - 15% [DAP потребителя]	Монетизированные нематериальные активы.

Анализ неравенства: Анализ выявленной структуры затрат показывает, что неравенство сосредоточено в 72 % маржи прибыли, которую в настоящее время получают посредники за преобразование и логистические риски, которые 798 производителей не могут взять на себя индивидуально. Именно эту маржу и призвана вернуть OESS-OICED.

Выводы о реляционном капитале

Выявленные результаты показывают, что монетизация реляционного капитала обусловлена тремя столпами ценности, которые доносятся до конечного потребителя:

Социальное происхождение: прямая поддержка 798 производителей *Sembrando Vida* [укорененность].

Устойчивость: сертификация агроэкологических практик.

Контролируемое качество: стандарты процесса, гарантированные OESS.

DAP от 10% до 15% за социальный фактор и фактор происхождения [симулированный, основанный на] является основным нематериальным активом и динамическим конкурентным преимуществом, которое оправдывает организационную трансформацию.

Влияние дезорганизации и необходимость модернизации

Дезорганизация — это не вариант, а экономическое ограничение; опыт фермеров показывает, что отсутствие структурного капитала [оборудования] передает право устанавливать цены покупателю [Borja Bravo et al., 2016]. Решением проблемы ачиоте должно стать коллективное инвестирование в переработку продукта [модернизация процессов]. Урок, извлеченный из опыта с манго Атаульфо, заключается в том, что разобщенность производителей не позволяет им использовать свою переговорную силу, что приводит к спекуляции [Mazariegos Sánchez et al., 2017]. Решением является принятие OICED для создания противовеса власти.

Результаты разработки системы оценки

Адаптированная TIER является основой оценки организационного развития. Ее применение позволит измерить влияние трансформации на следующие результаты:

Выводы

Неравенство — это проблема управления и структурного капитала: Причина неравенства в цепочке создания стоимости ачиоте заключается не в низком качестве продукта, а в отсутствии структурного капитала [оборудования] и человеческого капитала с управленческим видением, которое позволило бы модернизировать процессы и функции. Эта организационная слабость приводит к тому, что 72 % конечной стоимости продукта переходит к посредникам.

Наиболее ценным активом этой цепочки является реляционный капитал, сгенерированный программой «*Sembrando Vida*» [социальная ценность и происхождение]. Стратегическое управление этим реляционным капиталом позволяет достичь готовности платить [DAP] от 10% до 15% [симуляция, основанная на], что приводит к измеримой социальной отдаче, обеспечивающей долгосрочную экономическую и социальную жизнеспособность.

Организационная трансформация производителей ачиоте в Чонтальпе является наиболее надежной стратегией для обеспечения устойчивости программы «*Sembrando Vida*». Основная проблема заключается не в объеме, а в управлении и управлении нематериальными активами.

Решением является эволюция к OESS в соответствии с логикой OICED [Solenio Wilches, 2014], что дает ей необходимую инвестиционную способность для приобретения структурного капитала [оборудование и процессы] и преодоления зависимости от посредников, положив конец неравенству, наблюдаемому в других производственных цепочках Табаско и Чьяпаса.

Разработка системы оценки на основе адаптированной ТИЕР и оценка интеллектуального капитала позволят этой новой организации управлять социальной ценностью как экономическим активом и комплексно контролировать свою производительность, обеспечивая, чтобы организационное обновление привело к реальному улучшению качества жизни 798 производителей.

Конфликт интересов

Авторы заявляют, что у них нет конфликта интересов. У них нет известных конкурирующих финансовых интересов или личных отношений, которые могли бы повлиять на содержание данной статьи.

Вклад авторов

Кастро-Де-ла-Крус, Джуселли: вклад в основную идею исследования, а также в методологию, которая будет использоваться.

Элисео-Дантес, Ортенсия: вклад в разработку методологии и сбор данных.

Мадригал-Элисео, Хосе Луис: вклад в разработку методологии и сбор данных.

Хаурегуи-Уэйд, Лусила: вклад в разработку методологии и сбор данных.

Благодарности

Мы благодарим за сотрудничество координаторов программы «Sembrando Vida» в районе Чонтальпа и Технологический институт Вильяэрмоса за поддержку в реализации этого исследовательского проекта.

Сокращения

CI.: Интеллектуальный капитал

CH.: Человеческий капитал

CR.: Реляционный капитал

DAP.: Готовность платить

ESS.: Социальная и солидарная экономика

OESS: Организация социальной и солидарной экономики

OICED: Институциональная организация в области динамичной экономической конкуренции

SPL: Местные производственные системы

ТИЕР: Комплексная техника оценки производительности

ТИЕ-I4.0: ТИЕР, адаптированная для Индустрии 4.0

Ссылки

Предыстория

Castro De la Cruz, J., Eliseo-Dantés, H., Madrigal Eliseo, J. L., & Jauregui Wade, L. [2025]. [Programa 'Sembrando Vida' como Dinamizador de Economías Locales: Un Análisis del Potencial de Comercialización de la Semilla de Achiote \[Bixa orellana L.\] en la Región Chontalpa, Tabasco. PIREQA Journal-Mexico.](#)

Основные

Can-Salazar, M., Madrigal-Eliseo, J. L., García-Reyes, D. A., & Romero Hernández, A. [2025]. [Adaptación de la Técnica Integral de Evaluación de la Productividad \[ТИЕР\] para la Industria 4.0. Journal-Economic Development Technological Chance and Growth,](#)

Chaddad, F. R., & Cook, M. L. [2004]. [Understanding New Cooperative Models: An Ownership-Control Rights Typology. Review of Agricultural Economics, 26\[3\], 348-360.](#)

García-Reyes, D. A., Pérez-Pérez, I. C., Eliseo-Dantés, H., & Castro-De la Cruz, J. [2019a]. Estudio del capital intelectual en el área académica de una institución de educación media superior, en el estado de Tabasco, para el desarrollo de una propuesta de mejora. *PIREQA Journal-Republic of Colombia*, 5[8], 16-19.

García-Reyes, D. A., Pérez-Pérez, I. C., Eliseo-Dantés, H., & Mendoza-Wilson, Á. del C. [2019b]. Elaboración de un instrumento para medir el capital intelectual en una institución de educación media superior, en el estado de Tabasco. *Revista Teoría Educativa*, 3[7], 34-37.

Поддержка

Arcas, N. [2002]. La eficiencia técnica como medida de rendimiento de las cooperativas agrarias. *CIRIEC-España. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 41, 139-162.

Eliseo-Dantés, H., Morejón-Sánchez, J. M., Pérez-Pérez, I. C., & García-Reyes, D. A. [2020]. Study of intellectual capital in the academic area of the upper secondary level, in the state of Tabasco, to generate a proposal for improvement. *Journal of Systems and Educational Management*, 7[21], 29-36.

Mongrut Montalván, S. A., & Juárez Maza, M. G. [2024]. The role of intellectual and social capital in funding businesses: A cross-country analysis. *Social Enterprise Journal*, 20[4].

Sanchis-Palacio, J. R., & Campos-Climent, V. [2015]. Factores clave en el éxito de las empresas agrarias: El caso de las cooperativas hortofrutícolas en España. *CIRIEC-España. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 52, 120-145.

Valencia, A., & Pérez, C. [2023]. Los Productores Agrícolas y la Capacidad Productiva, Teapa, Tabasco. *593 Digital Publisher CEIT*, 8[6], 123-130.

Обсуждения

Soleno Wilches, R. (2014). Inserción de cooperativas agrícolas locales en cadenas globales de valor. El caso del sistema productivo cítrico de la provincia argentina de Corrientes. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa* 82, 97-126.

Borja Bravo, M., Reyes Muro, L., Espinosa García, J. A., & Vélez Izquierdo, A. (2016). Estructura y funcionamiento de la cadena productiva de esquilmos agrícolas como forraje en la región de El Bajío, México. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 39, 451-464.

Mazariegos Sánchez, A., Milla Sánchez, A. I., Martínez Chávez, J., Águila González, J. M., & Villanueva Vázquez, K. E. (2017). Identificación del sistema local de comercialización del mango Ataulfo en el municipio de Huehuetán, Chiapas. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 40, 571-582.

Влияние социального проектного обучения на развитие навыков ИКТ: количественный анализ с участием студентов университетов

Impacto del aprendizaje basado en proyectos sociales en el desarrollo de competencias TIC: un análisis cuantitativo con estudiantes universitarios

Ортис-Кирога, Уго *^a и. Флорес-Асканио, Нэнси П^b

^a  Universidad Politécnica del Valle de México •  LSI-6914-2024 •  0009-0005-9703-5422 •  656809

^b  Universidad Politécnica del Valle de México •  LNQ-5488-2024 •  0009-0009-3799-1075 •  673888

Классификация:

DOI: <https://doi.org/10.35429/P.2025.2.58.65>

Область: Социальные науки

Сфера: Подготовка учителей

Дисциплина: Подготовка учителей для других служб

Поддисциплина: Образование взрослых

Ключевые моменты

Объясните следующие аспекты:

Эта работа представляет собой воспроизводимую модель взаимосвязи между высшим технологическим образованием и сельскими сообществами, основанную на подходе обучения, основанном на социальных проектах [ABPS]. Благодаря интеграции цифровых инструментов, таких как WhatsApp Business, разработке образовательных видеоигр и промо-видео, демонстрируется, как студенты, изучающие ИКТ, могут применять свои знания для создания социальных инноваций на основе технологий. Методологический дизайн и количественный анализ компетенций укрепляют связь между профессиональным образованием и преобразованием сообщества, предлагая новый подход к прикладной науке в социальном контексте. ABPS как педагогическая стратегия с измеримым воздействием на технические и социальные компетенции. Предлагаемая модель значительно улучшает цифровые компетенции студентов, связывая их с реальными проблемами. Поощряется развитие таких междисциплинарных навыков, как совместная работа, критическое мышление и социальная ответственность. Разработанные технологические решения способствуют устойчивости и видимости сельских продуктов, что соответствует ЦУР. Этот опыт мотивирует студентов генерировать инновации, имеющие не только техническое, но и социальное воздействие.

Площадь: Разработка стратегических передовых технологий и открытых инноваций для социальных преобразований

Цитирование: Ортис-Кирога, Уго и. Флорес-Асканио, Нэнси П. 2025. Влияние социального проектного обучения на развитие навыков ИКТ: количественный анализ с участием студентов университетов. 58-65. PIREQA.

* ✉ [\[hugo.ortiz@upvm.edu.mx\]](mailto:hugo.ortiz@upvm.edu.mx)

URL-адрес полки справочника: <https://www.pireqa.org/proceedings.php>



ISBN 978-607-8948-71-0/© 2009 Автор[ы]. Опубликовано PIREQA-Mexico. для Holding Mexico от имени Proceeding МИСН. Это книга с открытым доступом по лицензии CC BY-NC-ND [<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>]

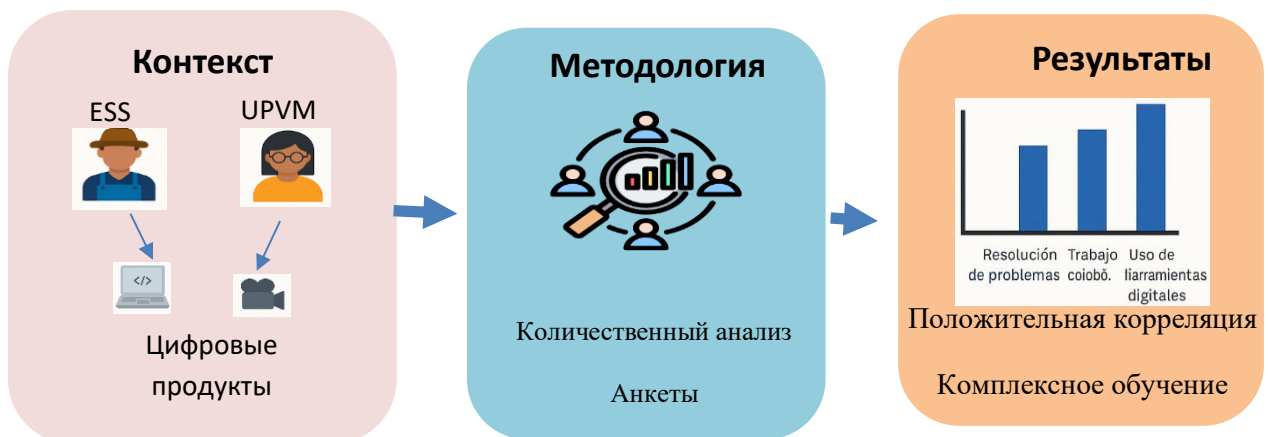
Рецензирование под ответственностью Научного комитета MARVID® — вклад в процесс научного, технологического и инновационного рецензирования путем подготовки кадров для обеспечения непрерывности критического анализа международных исследований.



Резюме

В данной статье представлен количественный анализ влияния проектного обучения с социальной направленностью на студентов, изучающих информационные технологии. На основе диагностического опроса, проведенного среди 35 студентов Университета Политехнического университета долины Мехико, были оценены ключевые компетенции до и после разработки ими технологических решений для сообществ в рамках социальной и солидарной экономики [ССЭ]. Деятельность включала программирование, разработку игр, производство промо-видео и настройку WhatsApp Business. Результаты показывают значительное улучшение навыков решения проблем, совместной работы и использования цифровых инструментов, что подтверждает эффективность этой образовательной модели в контексте вовлечения сообществ.

Влияние социального проектного обучения на развитие навыков ИКТ

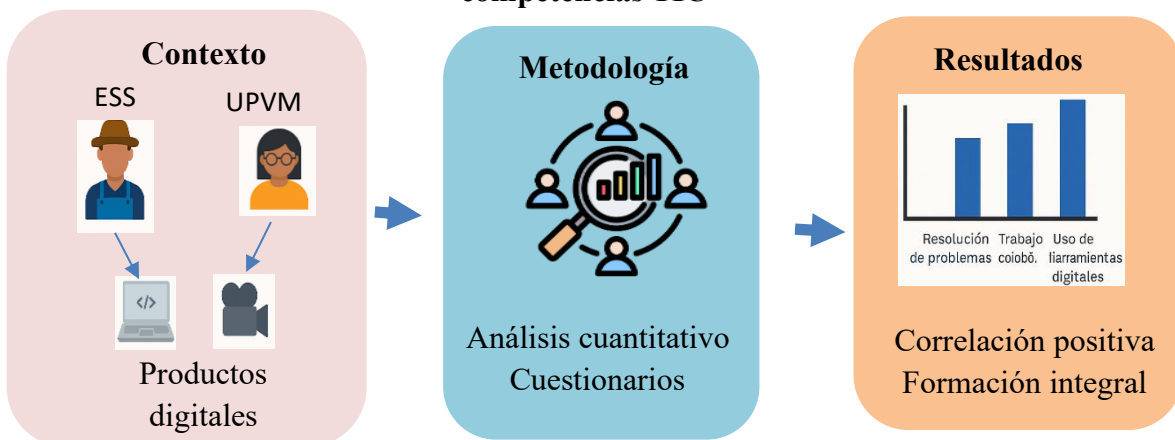


Социально-ориентированное проектное обучение, Образование с социальной направленностью, Социальная и солидарная экономика

Resumen

Este artículo presenta un análisis cuantitativo sobre el impacto del aprendizaje basado en proyectos sociales en estudiantes de Tecnologías de la Información. A partir de un diagnóstico aplicado a 35 alumnos de la Universidad Politécnica del Valle de México, se midieron competencias clave antes y después de desarrollar soluciones tecnológicas dirigidas a comunidades de la Economía Social y Solidaria [ESS]. Las actividades incluyeron programación, diseño de videojuegos, producción de videos promocionales y configuración de canales de WhatsApp Business. Los resultados muestran mejoras significativas en competencias como análisis de problemas reales, trabajo colaborativo y uso de herramientas digitales, validando la efectividad del modelo educativo en contextos de vinculación comunitaria.

Impacto del aprendizaje basado en proyectos sociales en el desarrollo de competencias TIC



Aprendizaje basado en proyectos sociales, Educación con enfoque social, Economía social y solidaria

Введение

Укрепление компетенций студентов университетов путем привязки к реальным проблемам представляет собой ключевую педагогическую стратегию в профессиональном образовании.

В этом контексте Политехнический университет долины Мехико [UPVM] продвигает модель обучения, основанную на проектах с социальным воздействием, ориентированных на сообщества социальной и солидарной экономики [ESS].

Благодаря этому подходу студенты, изучающие информационные технологии, разрабатывают технологические решения, связанные с такими предметами, как программирование, базы данных и веб-разработка.

Деятельность сосредоточена на производстве образовательных видеоигр, промо-видео и внедрении каналов коммуникации в WhatsApp Business для поддержки сельских производителей. В данной статье представлен количественный анализ воздействия этого образовательного опыта путем сравнения уровней компетенций до и после вмешательства.

Полученные результаты позволяют оценить эффективность модели в улучшении технических и совместных навыков, а также способствуют цифровой трансформации сообществ.

Предпосылки

Политехнический университет долины Мехико [UPVM]

Политехнический университет долины Мехико [UPVM] — это государственное высшее учебное заведение, занимающееся комплексной подготовкой высококвалифицированных специалистов в таких областях, как информационно-коммуникационные технологии [ИКТ].

С помощью образовательной модели, основанной на компетенциях и ориентированной на решение реальных проблем, UPVM стимулирует взаимодействие с социальными и производственными секторами, способствуя практическому применению технических знаний, полученных в аудитории.

Такой подход способствует инновациям, социальной ответственности и созданию технологических решений, соответствующих потребностям окружающей среды. [Malagón, 2006].

Сообщества социальной и солидарной экономики [ESS]

Социальная и солидарная экономика [ССЭ] состоит из кооперативов, сельских производителей, гражданских ассоциаций и других организаций, которые ставят благосостояние сообщества выше прибыли.

Эти сообщества, особенно в сельских районах, сталкиваются с серьезными проблемами в плане сбыта, узнаваемости и доступа к цифровым инструментам. [Coraggio, 2011].

Несмотря на то, что они обладают ценными традиционными знаниями, отсутствие цифровизации ограничивает их возможности в области устойчивого развития, прямой коммерциализации и выхода на более широкие рынки.

Синергия между UPVM и ESS

Сотрудничество между UPVM и сообществами ESS является стратегией социальной интеграции университета, направленной на укрепление обеих сторон. С одной стороны, студенты применяют полученные знания в области программирования, веб-разработки и баз данных для решения реальных проблем.

С другой стороны, сообщества получают техническую поддержку, которая позволяет им получить доступ к цифровым инструментам, таким как каналы WhatsApp Business, промо-видео и образовательные видеоигры. Это взаимодействие создает пространство для значимого обучения, способствует социальным инновациям и вносит вклад в достижение Целей устойчивого развития [ЦУР], особенно в области качественного образования, достойного труда и инноваций. [ОИТ, 2022].

Коробка 1



Рисунок 1

Преподаватели UPVM в интервью с производителем
Собственный источник

Теоретическая основа

Настоящее исследование входит в линию исследований, связывающих обучение на основе социальных проектов [ABPS] с количественной оценкой развития компетенций в области информационных и коммуникационных технологий [ИКТ].

Сочетание этих подходов позволяет не только осуществлять значимое образовательное вмешательство, но и объективно оценивать его влияние на процесс обучения студентов вузов.

Педагогический подход к обучению на основе социальных проектов

Обучение на основе социальных проектов [ABPS] — это дидактическая стратегия, ориентированная на студента, которая исходит из реальных проблем уязвимых сообществ, чтобы стимулировать активное формирование знаний, критическое мышление и социальную активность. В отличие от обучения, основанного исключительно на технических или смоделированных проблемах, ABPS включает в себя этический компонент и связь с окружающей средой, что стимулирует всестороннее образование с социальной ответственностью. [Torrego, 2012].

В университетском контексте эта модель доказала свою эффективность в развитии мягких навыков и профессиональных компетенций, когда она сочетается с техническими дисциплинами. [Guzmán et al., 2023].

В частности, в программах по инженерии или ИКТ ABPS позволяет интегрировать знания в области программирования, баз данных, веб-разработки, искусственного интеллекта и сетей с опытом, отвечающим реальным потребностям окружающей среды.

Развитие ИКТ-компетенций на основе практического опыта сообщества

ИКТ-компетенции включают не только владение инструментами и языками программирования, но и способность применять эти знания в практических и социально значимых сценариях.

Согласно ЮНЕСКО [UNESCO, 2020], цифровые компетенции должны служить целям устойчивого развития, социальной интеграции и преобразования образования.

В данном исследовании были проанализированы такие конкретные навыки, как: разработка каталогов в WhatsApp Business, производство мультимедийного контента, структурирование баз данных для каталогов продуктов и создание образовательных видеоигр с ориентацией на сообщество.

Участие студентов в сообществах социальной и солидарной экономики [ССЭ] создало идеальные условия для применения этих навыков, предоставив молодым студентам возможность проверить свои знания в реальных условиях, а также оценить полученные знания.

Количественная оценка воздействия обучения

Одним из основных вкладов этой работы является включение количественной оценки воздействия ABPS. С помощью диагностических инструментов и инструментов вывода были измерены три ключевых параметра у студентов: [1] степень освоения технологий, [2] восприятие полезности полученных знаний и [3] социальная активность, вытекающая из совместной работы с сообществами.

Сбор данных осуществлялся с помощью опросов по шкале Ликерта, проводившихся до и после реализации проекта, а также с помощью оценочных таблиц по техническим компетенциям. Статистический анализ позволил установить значительные различия в уровне владения содержанием ИКТ, что подтверждает гипотезу о том, что ABPS не только способствует значимому обучению, но и его контекстуальной передаче.

Коробка 2

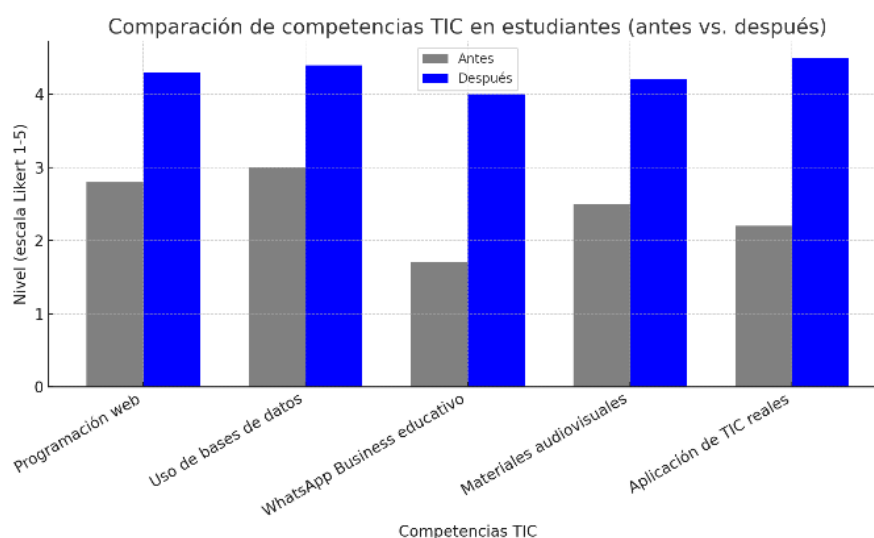


Рисунок 2

Графическое представление изменения уровня владения ИКТ-контентом.

Собственный источник

Результаты

Оценка воздействия социального проектного обучения [ABPS] была проведена посредством количественного анализа технологических компетенций до и после реализации проекта. В проекте приняли участие 35 студентов факультета информационных технологий Политехнического университета долины Мехико [UPVM], которые разработали цифровые решения для сельских производителей в секторе социальной и солидарной экономики.

Для измерения уровня ИКТ-компетенций был проведен диагностический опрос до начала проекта и повторный опрос после завершения проекта. Оценивались следующие аспекты: проектирование и разработка программного обеспечения, использование цифровых инструментов для коммуникации, мультимедийное производство и понимание социальных проблем в контексте технологий.

Результаты показали значительное улучшение уровня компетенций. Если до начала проекта 71 % студентов находились на «очень низком» или «низком» уровне, то после вмешательства 69 % достигли «высокого» или «очень высокого» уровня.

Наблюдается явное смещение в сторону более высоких уровней компетентности. Это указывает на то, что педагогический подход позволил учащимся не только применять свои технические знания, но и контекстуализировать их в реальных проблемах, тем самым повышая их заинтересованность, креативность и способность решать проблемы.

Академическая значимость этих результатов свидетельствует о потенциале ABPS как дидактической стратегии для укрепления ИКТ-компетенций в реальных условиях и с социальным воздействием. Кроме того, подтверждается его полезность в качестве инструмента формативной оценки, согласованного с ожидаемыми результатами обучения в программах по инженерии и технологиям.

Выводы

Это исследование показывает, что обучение на основе социальных проектов [ABPS] представляет собой эффективную педагогическую стратегию для развития технологических компетенций у студентов университетов в области информационных технологий. Благодаря интеграции таких предметов, как программирование, базы данных и веб-разработка, с реальными проблемами сообществ социальной и солидарной экономики [ESS], удалось укрепить как технические знания, так и социальную активность студентов.

Количественные результаты свидетельствуют о значительном улучшении уровня ИКТ-компетенций, который у большинства студентов после вмешательства повысился с низкого до высокого. Эта трансформация подтверждает ценность увязки учебного содержания с реальными проблемами окружающей среды, что приводит к значимому и применимому обучению.

Кроме того, внедренная модель предлагает подход, который можно повторить в других учебных заведениях, желающих способствовать значимому обучению с социальным воздействием. Рекомендуется применять ее в различных технических дисциплинах с конкретными корректировками с учетом контекста сообществ каждого региона.

Восприятие, рекомендации и будущее воздействие

Восприятие студентов

Студенты выразили очень положительное восприятие внедренной методологии. Работа с реальными сообществами и конкретными проблемами позволила им применить свои знания в значимых контекстах, укрепив не только свои технические навыки, но и такие мягкие навыки, как эмпатия, эффективная коммуникация и совместная работа. Кроме того, они высоко оценили возможность внести вклад в развитие уязвимых секторов с помощью доступных технологических решений.

Рекомендации

На основе полученных результатов предлагаются следующие рекомендации по укреплению такого рода образовательных практик:

- a) Разработать более конкретные критерии оценки, которые будут учитывать как технические, так и социальные аспекты проекта.

- b) Заранее обучить студентов методам диагностики сообществ, чтобы оптимизировать сбор и анализ данных.
- c) Поощрять междисциплинарность, привлекая студентов из других областей, таких как графический дизайн, коммуникации или управление, которые приносят дополнительную ценность в технологические продукты.
- d) Создать сети институционального сотрудничества, которые позволяют отслеживать реализованные решения и оценивать их устойчивость во времени.

Влияние на будущее

Эта модель обучения имеет потенциал для того, чтобы стать трансформационной стратегией в рамках академических программ в области информационных технологий. В долгосрочной перспективе она может иметь двойное влияние: укрепить профессиональную подготовку студентов посредством контекстуализированного опыта и в то же время улучшить цифровую инклюзивность сельских сообществ с помощью релевантных и устойчивых решений.

Кроме того, открывается возможность расширить эту инициативу на региональном или национальном уровне посредством межвузовских конкурсов и сотрудничества с организациями, поддерживающими местное развитие. Интеграция таких технологий, как искусственный интеллект, блокчейн или дополненная реальность, в будущие версии проекта может еще больше усилить его охват и влияние.

Заявления

Конфликт интересов

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов. У них нет известных конкурирующих финансовых интересов или личных отношений, которые могли бы повлиять на содержание данной статьи.

Вклад авторов

Ортис-Кирога, Уго: исследование, концептуализация, методология, валидация, анализ, ресурсы, написание черновика, редактирование и корректура.

Флорес-Асканио, Нэнси Патриси́я: валидация, редактирование и корректировка, визуализация.

Доступность данных и материалов

Данные опросов были получены с согласия Политехнического университета долины Мехико. Использование этих данных соответствует принципам конфиденциальности университета, и они используются и обрабатываются в академических и научно-исследовательских целях.

Финансирование

Проект PRODEP 149664

Благодарности

Политехническому университету долины Мехико за все удобства, предоставленные нам в виде предоставления помещений и участия студентов в проекте. А также за участие преподавателей, исследователей и руководства учреждения.

Сокращения

UPVM	Политехнический университет долины Мехико
ESS	Социальная и солидарная экономика

ABPS Обучение на основе социальных проектов
UNESCO Организация Объединенных Наций по вопросам образования, науки и культуры

Ссылки

Предыстория

Coraggio, J. L. [2011]. [La economía social y solidaria como estrategia de desarrollo en América Latina](#). CLACSO.

Malagón-Plata, Luis. [2006]. [La vinculación Universidad-Sociedad desde una perspectiva social](#). Educación y educadores, ISSN 0123-1294, Vol. 9, N°. 2, 2006, pags. 79-93.

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. [2022]. [Economía social y solidaria y la Agenda 2030](#). Disponible en: <https://www.ilo.org>

Основные

Torrego, J. C. & Negro, A. [2012]. [Aprendizaje basado en problemas y trabajo colaborativo](#). Narcea Ediciones.

Поддержка

Guzmán, F. V., Gil, L. E. O., Zayas, E. V., Moreno, M. M., & Medrano, D. J. O. [2023]. [Desarrollo de habilidades blandas mediante Aprendizaje Basado en Proyectos en Educación Superior \[Soft Skills Development Through Project-Based Learning in Higher Education\]](#). Pistas Educativas, 45[145].

UNESCO. [2020]. [Transforming education towards sustainable futures: A brief on inclusive digital competence for all](#). UNESCO.

Эффективность, справедливость и территория: расходы на культуру как государственная политика развития в Мексике [2000–2023 гг.]

Eficiencia, equidad y territorio: el gasto cultural como política pública para el desarrollo en México [2000–2023]

Нанде-Васкес, Эдгар Альфредо * ^a и Барахас-Паласиос, Франциско ^b

^a  Universidad de Colima, Colima, México •  0000-0001-9019-2242 •  266089

^b  Universidad de Colima, Colima, México •  0009-0001-1531-0330 •  713850

Классификация:

DOI: <https://doi.org/10.35429/P.2025.2.66.79>

Область: Социальные науки

Сфера: Экономика

Дисциплина: Экономика Публичная

Поддисциплина: Культурная политика

Ключевые моменты

Эта глава вносит вклад в область государственной экономики и культурной политики, предлагая комплексный анализ культурных расходов как инструмента развития человека и территории. В ней предлагается междисциплинарный подход, связывающий классическую экономическую теорию с современными концепциями социального равенства, институциональной эффективности и территориальной сплоченности. Его основной вклад заключается в переосмыслении культуры как структурной — а не просто декоративной — инвестиции в рамках государственных расходов, что имеет прямые последствия для государственного планирования и измерения благосостояния. Исследование объединяет три аналитических измерения: экономическую эффективность, распределительную справедливость и территориализацию развития. На основе критического обзора литературы и качественного обсуждения мексиканского случая [2000–2023] сформулированы теоретические аргументы, которые укрепляют понимание культурных расходов как общественного блага и компонента символического капитала наций. Методологический подход основан на интерпретативном анализе и концептуальной интеграции работ таких авторов, как Масгрейв, Сен, Патнэм, Норт, Хан и Бауман. Исследование показывает, что эффективность и справедливость не являются противоположными, а взаимодополняющими аспектами культурной политики. Сохранение текущих расходов на инвестиции ограничивает перераспределительную эффективность культурных расходов, в то время как децентрализация и многоуровневое управление становятся необходимыми условиями для культурной справедливости и территориальной сплоченности. Сделан вывод, что культура должна пониматься как структурные инвестиции в человеческий, социальный и символический капитал в соответствии с Целями устойчивого развития [ЦУР] 4, 8, 10 и 11.

Площадь: Продвижение передовых исследований и фундаментальной науки во всех областях знаний

Цитирование: Нанде-Васкес, Эдгар Альфредо и Барахас-Паласиос, Франциско. 2025. Эффективность, справедливость и территория: расходы на культуру как государственная политика развития в Мексике [2000–2023 гг.]. 66-79. PIREQA.

* ✉ [\[cpnande@ucol.mx\]](mailto:cpnande@ucol.mx)

URL-адрес полки справочника: <https://www.pireqa.org/proceedings.php>






ISBN 978-607-8948-71-0/© 2009 Автор[ы]. Опубликовано PIREQA-Mexico. для Holding Mexico от имени Proceeding МИСН. Это книга с открытым доступом по лицензии CC BY-NC-ND [<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>]

Рецензирование под ответственностью Научного комитета MARVID® — вклад в процесс научного, технологического и инновационного рецензирования путем подготовки кадров для обеспечения непрерывности критического анализа международных исследований.



Аннотация




В данной главе анализируются государственные расходы на культуру в Мексике в период с 2000 по 2023 год с учетом трех аспектов: экономической эффективности, справедливости распределения и территориальной сплоченности. На основе критического обзора литературы и качественно-интерпретативного подхода в ней рассматривается структура расходов — преимущественно текущих и централизованных — и их ограниченное влияние на региональное и человеческое развитие. Результаты показывают, что, несмотря на институциональные достижения, культурные расходы не имеют оперативной ориентации в области инфраструктуры, художественного образования и децентрализованных проектов. В исследовании делается вывод, что эффективность и справедливость являются взаимодополняющими аспектами и что культурные расходы следует рассматривать как структурные инвестиции в социальный, человеческий и символический капитал, способные укрепить культурное управление и привести государственную политику в соответствие с Целями в области устойчивого развития [ЦУР 4, 8, 10 и 11].

 Цель	 Методология	 Вклад
<p>Анализ государственных расходов на культуру в Мексике [2000–2023 гг.] с точки зрения эффективности, справедливости и территориальной сплоченности, оценка их влияния на развитие человеческого потенциала и региональное развитие..</p>	<p>Качественно-интерпретативный подход, основанный на критическом обзоре экономической, институциональной и культурной литературы [Musgrave, Sen, Putnam, North].</p>	<p>Предлагает рассматривать культуру как структурные инвестиции в социальный и человеческий капитал, усиливать многоуровневое управление в сфере культуры и согласовывать политику с ЦУР 4, 8, 10 и 11.</p>

культурные расходы; государственная эффективность; культурная политика; человеческое развитие

Resumen

El presente capítulo analiza el gasto público cultural en México entre 2000 y 2023 desde una perspectiva integral que articula tres dimensiones: eficiencia económica, equidad distributiva y cohesión territorial. A partir de una revisión crítica de la literatura y un enfoque cualitativo-interpretativo, se examina la composición del gasto —predominantemente corriente y centralizada— y su impacto limitado en el desarrollo regional y humano. Los resultados muestran que, pese a los avances institucionales, el gasto cultural carece de orientación operativa en infraestructura, formación artística y proyectos descentralizados. Se concluye que la eficiencia y la equidad son dimensiones complementarias, y que el gasto cultural debe concebirse como una inversión estructural en capital social, humano y simbólico, capaz de fortalecer la gobernanza cultural y alinear la política pública con los Objetivos de Desarrollo Sostenible [ODS 4, 8, 10 y 11].

 Objetivo	 Metodología	 Contribución
<p>Analizar el gasto público cultural en México [2000–2023] desde las dimensiones de eficiencia, equidad y cohesión territorial, evaluando su impacto en el desarrollo humano y regional..</p>	<p>Enfoque cualitativo-interpretativo basado en revisión crítica de literatura económica, institucional y cultural [Musgrave, Sen, Putnam, North].</p>	<p>Propone entender la cultura como inversión estructural en capital social y humano, fortaleciendo la gobernanza cultural y alineando políticas con los ODS 4, 8, 10 y 11.</p>

Gasto Cultural, Eficiencia Pública, Política Cultural, Desarrollo Humano.

Введение

В течение первых двух десятилетий XXI века дискуссия о роли государственных расходов на культуру вновь заняла центральное место в экономическом анализе развития. Культура, традиционно считавшаяся второстепенной статьёй государственного бюджета, была переоценена как структурный компонент социального благосостояния, территориальной сплоченности и символической конкурентоспособности наций. В случае Мексики это признание контрастирует с сохраняющимся низким уровнем расходов на культуру, их географической концентрацией и ограниченностью в связи с административной ориентацией.

В этой главе государственные расходы на культуру рассматриваются с комплексной точки зрения, сочетающей три аналитических аспекта: экономическую эффективность, справедливость распределения и территориальную сплоченность. В рамках этого подхода культура понимается как общественное благо, порождающее положительные социальные эффекты — идентичность, творчество, доверие и участие — финансирование которого выходит за рамки логики потребления и входит в сферу социальных инвестиций.

Цель текста — изучить взаимосвязь между структурой расходов на культуру и их способностью способствовать развитию человека и территории в Мексике в период с 2000 по 2023 год, который отмечен значительными институциональными преобразованиями, от создания Национального совета по культуре и искусству [CONACULTA] до консолидации Министерства культуры. На протяжении этого процесса расходы на культуру отражали как прогресс в децентрализации, так и напряженность, вызванную централизацией бюджета и слабостью механизмов оценки.

С методологической точки зрения в главе используется **качественно-интерпретативный** подход, основанный на критическом анализе современной экономической, институциональной и культурной литературы [Musgrave, 1959; Sen, 1999; Putnam, 1993; North, 1990; Han, 2015; Bauman, 2000; Getzner, 2015; Spada et al., 2023]. Эта структура позволяет связать обсуждение эффективности государственных расходов с понятием культурной справедливости, понимаемой как право всех сообществ участвовать в символической и творческой жизни страны.

Текст состоит из пяти разделов: в первом излагается проблема и вопросы исследования; во втором разрабатывается теоретико-концептуальная основа, которая связывает понятия эффективности, справедливости и территориальной сплоченности; в третьем проводится критический анализ литературы; в четвертом представлено качественное обсуждение динамики культурных расходов в Мексике; и в пятом сформулированы выводы, ориентирован Патнэм [1993], то их эффективность следует оценивать не только по их вкладу в ВВП, но и по влиянию на разработку государственной политики.

Таким образом, цель работы — способствовать более широкому пониманию культурных расходов не только как бюджетного инструмента, но и как структурного рычага справедливости и устойчивого развития, способного объединить экономику, культуру и территорию под общим горизонтом распределительной справедливости.

1. Предположение проблемы

За последние два десятилетия государственные расходы на культуру в Мексике прошли этап институциональной экспансии и структурных напряжений. С момента создания Национального совета по культуре и искусству [CONACULTA] до консолидации Министерства культуры в 2015 году культурная политика пыталась позиционировать себя как стратегический опорный пункт развития человека и территории.

Однако, несмотря на номинальное увеличение выделенных ресурсов, результаты в плане регионального равенства, институциональной эффективности и доступа граждан остаются ограниченными.

В контексте периода 2000–2023 годов расходы на культуру составляют в среднем менее 0,3 % от общего государственного бюджета, что ниже рекомендованного ЮНЕСКО уровня для развивающихся стран. Даже при таком относительно низком весе их распределение показывает постоянные асимметрии: организации с более развитой культурной инфраструктурой и экономической концентрацией, такие как Мехико, Халиско или Нуэво-Леон, поглощают более половины федеральных расходов, в то время как штаты с высоким уровнем маргинализации, такие как Оахака, Герреро или Чьяпас, сохраняют низкие и нерегулярные инвестиции.

Эта диспропорция создает парадокс: хотя культура признается в институциональном дискурсе как фактор социальной сплоченности и право человека, на практике бюджетные ассигнования воспроизводят территориальные неравенства. Вопрос уже не в том, сколько тратится, а в том, как тратится и с какой институциональной ориентацией.

С экономической точки зрения, структура расходов на культуру — между текущими расходами и инвестиционными расходами — отражает различные логики государственной политики. Текущие расходы связаны с функциями обслуживания, заработной платой и разовыми программами, что обеспечивает операционную непрерывность, но имеет незначительное перераспределительное воздействие. Напротив, инвестиционные расходы — культурная инфраструктура, оборудование, сохранение культурного наследия и художественное образование — как правило, оказывают долгосрочное влияние на местное развитие и социальный капитал.

Однако недавние данные показывают, что структура мексиканского бюджета отдаёт предпочтение текущим расходам, ослабляя способность культурных расходов влиять на территориальное равенство и социальную мобильность.

К этой проблеме добавляется ограниченная институциональная координация между тремя уровнями власти. Начатая в 1990-х годах культурная децентрализация не смогла консолидировать стабильные механизмы планирования и оценки расходов. Целевые федеральные фонды, соглашения о координации и государственные программы в области культуры действуют по разным критериям, что затрудняет измерение результатов и сравнение межправительственной эффективности. В результате мексиканская культурная политика сталкивается с проблемой фрагментации: программ много, но показателей их воздействия мало.

Таким образом, основная проблема заключается не только в количестве выделенных ресурсов, но и в их экономической эффективности, справедливости распределения и территориальной ориентации.

Если расходы на культуру рассматривать как государственные инвестиции в человеческий, социальный и символический капитал, как утверждают Сен [1999] и Патнэм [1993], то их эффективность следует оценивать не только по их вкладу в ВВП, но и по их способности сокращать неравенство, укреплять местную идентичность и расширять коллективные возможности участия в культурной жизни.

Основная проблема, рассматриваемая в этой главе, может быть сформулирована следующим образом:

Хотя государственные расходы на культуру в Мексике были направлены на содействие социальному и территориальному развитию, их преимущественно текущая структура, географическая концентрация и слабая институциональная база ограничивают их перераспределительную эффективность и потенциал сплочения.

Этот подход приводит к трем аналитическим вопросам:

1. Какие институциональные и структурные факторы объясняют низкую эффективность расходов на культуру в Мексике?
2. Каким образом структура расходов [текущие расходы против инвестиций] определяет их способность обеспечивать территориальное равенство?

3. Как расходы на культуру могут стать государственной политикой устойчивого развития человеческого потенциала и социальной сплоченности?

В ответ на эти вопросы в главе предлагается проанализировать расходы на культуру как сложную государственную политику, эффективность которой зависит одновременно от ее экономической рациональности, институциональной структуры и территориальной ориентации.

С этой точки зрения культура должна рассматриваться не как декоративные расходы государства, а как структурные инвестиции в социальный капитал и культурные права, надлежащее управление которыми может способствовать достижению баланса между эффективностью, справедливостью и региональным развитием.

2. Теоретическо-концептуальная основа

Анализ государственных расходов на культуру требует теоретической основы, которая позволит понимать их не только как бюджетную операцию, но и как институциональное выражение экономики благосостояния и государственной политики. Взаимодействие между экономической эффективностью, социальной справедливостью и территориальной сплоченностью составляет концептуальную основу, на которой строится данное обсуждение. Эти три измерения не должны интерпретироваться как изолированные области, а как взаимозависимые компоненты развития, в которых расходы на культуру приобретают значение, функционируя как общественное благо с положительными социальными эффектами.

2.1 Эффективность государственных расходов

В традиции государственных финансов Ричард Масгрейв [1959] утверждал, что государство выполняет три основные функции: эффективное распределение ресурсов, перераспределение доходов и стабилизация экономики. С этой точки зрения, эффективность государственных расходов определяется как способность максимизировать социальное благосостояние за счет оптимального использования бюджетных ресурсов. Таким образом, эффективность не ограничивается сокращением затрат или предотвращением дефицита, а заключается в достижении максимально возможного социального эффекта с помощью имеющихся ресурсов.

В случае культурных расходов это понятие эффективности расширяется. Культура, в силу своего коллективного и нематериального характера, не приносит немедленной экономической выгоды; ее влияние является косвенным и долгосрочным, выражаясь в формировании человеческого капитала, социальной сплоченности и символической идентичности. С этой точки зрения эффективность не может измеряться только экономической производительностью или ростом ВВП, но и устойчивыми социальными эффектами, такими как участие в культурной жизни, инновации или сокращение территориальных разрывов.

В недавней экономической литературе [Devarajan, Swaroop и Zou, 1996; Barro, 1990; Romer, 1986] сходятся во мнении, что эффект государственных расходов зависит от их внутреннего состава. В то время как текущие расходы, как правило, воспроизводят существующие институциональные структуры, государственные инвестиции генерируют долгосрочные мультипликативные эффекты. В культурной сфере это означает, что инвестиции в инфраструктуру, культурное наследие и художественное образование являются продуктивными расходами, в то время как чрезмерная доля текущих расходов может ограничивать системную эффективность культурной политики.

2.2 Социальная справедливость и распределительная справедливость

Аспект справедливости относится к способности государственных расходов сокращать неравенство и создавать возможности для развития. Амартия Сен [1999] переосмысливает классическое понятие справедливости, вводя понятие *человеческих возможностей*: развитие измеряется не накоплением благ, а расширением свобод и реальных возможностей людей. С этой точки зрения, справедливые государственные расходы — это расходы, которые расширяют культурные, образовательные и социальные возможности населения, особенно исторически маргинализированных групп.

Применительно к сфере культуры это означает, что справедливость расходов требует не только пропорционального распределения ресурсов, но и механизмов эффективного доступа к культурным благам и услугам. Культурная политика является справедливой, когда она позволяет отдельным лицам и сообществам осуществлять свое право на творчество, самовыражение и участие в культурной жизни без территориальной или социально-экономической дискриминации.

Такие авторы, как Пессино, Альтнок и Чагаль [2022] и Леви Орлик [2016], подчеркивают, что в Латинской Америке неравенство обусловлено не только низким уровнем государственных расходов, но и их неэффективной институциональной ориентацией. Справедливость требует, таким образом, такой структуры расходов, которая не только компенсирует прошлые неравенства, но и предотвращает появление новых разрывов посредством активной культурной интеграции.

2.3 Территориальная сплоченность и институциональность

Территориальная сплоченность представляет собой пространственное измерение справедливости. Она относится к способности государства гарантировать одинаковый уровень благосостояния, доступа и возможностей во всех своих регионах. В экономике развития такие авторы, как Норт [1990] и Патнэм [1993], подчеркивают, что региональные различия объясняются не только распределением ресурсов, но и качеством институтов и социальным капиталом, которые опосредуют государственные действия.

В этом смысле территориальная сплоченность не может быть понята без местных институтов, способных преобразовать расходы в коллективные возможности. Когда расходы на культуру сосредоточены в городских центрах или в центральной администрации, территориальная сплоченность подвергается эрозии; когда она децентрализуется и укрепляет местные сети производства и потребления культуры, она становится инструментом регионального развития.

С социологической точки зрения Зигмунт Бауман [2000] и Бюнг-Чул Хан [2015] отмечают, что культура играет центральную роль в построении общинных связей в обществах, характеризующихся фрагментацией. Территориализированные инвестиции в культуру способствуют восстановлению социального доверия, укреплению местной идентичности и противодействию динамике исключения. Поэтому территориальная сплоченность является не только желательным результатом, но и условием устойчивого развития культуры.

2.4 Культурные расходы как общественное благо

Культурные расходы можно концептуализировать как государственные инвестиции в культурные блага, которые приносят коллективную выгоду без исключений. С экономической точки зрения культура имеет характеристики общественного блага: ее потребление не ограничивает доступ других [неконкурентность] и не может быть легко ограничено [неисключительность].

Такие авторы, как Acerenza и Gandelman [2019] и Getzner [2015], отмечают, что культура производит положительные внешние эффекты — большую социальную сплоченность, творчество, инновации, идентичность — которые оправдывают вмешательство государства. Кроме того, ЮНЕСКО [2005] и Фрибургская декларация [2007] признают право на культуру неотъемлемой частью прав человека, что укрепляет ее статус как важнейшего общественного блага.

Эта концептуализация подразумевает, что анализ культурных расходов должен выходить за рамки бухгалтерской логики. Речь идет не об оценке их непосредственной рентабельности, а об оценке их вклада в развитие человеческого потенциала и территориальное равенство. Когда культурные расходы ориентированы на инвестиции, участие и децентрализацию, они действуют как символический и материальный механизм перераспределения; когда они ограничиваются бюрократическим обслуживанием или урбанизацией, они усугубляют неравенство.

2.5 Концептуальная связь

Три определенных здесь измерения — эффективность, справедливость и территориальная сплоченность — составляют комплексную аналитическую основу, позволяющую оценить эффективность культурных расходов.

- Эффективность означает оптимальное использование ресурсов для создания устойчивых социальных внешних эффектов.
- Справедливость связана со способностью расходов расширять культурные возможности и сокращать структурные неравенства.
- Территориальная сплоченность выражает пространственную интеграцию развития и сокращение региональных разрывов.

Культурные расходы как общественное благо служат точкой соприкосновения между этими измерениями, позволяя государственным инвестициям сочетать экономическую эффективность, социальную справедливость и территориальную устойчивость.

Следовательно, культурная политика может рассматриваться как институциональная лаборатория, в которой испытывается баланс между производительностью, перераспределением и сплоченностью — фундаментальными компонентами всестороннего развития человека.

2. Анализ Литературы

Исследование государственных расходов и их влияния на развитие за последние десятилетия прошло путь от подхода, ориентированного на макроэкономическую эффективность, к более широкому пониманию, включающему социальный, институциональный и культурный аспекты.

Эта теоретическая эволюция отражает переход от классического вопроса — насколько растёт экономика за счет государственных расходов? — к более сложному вопросу: какой тип расходов способствует устойчивому развитию и территориальному равенству?

3.1. От эффективности распределения к эндогенному росту

В традиции государственных финансов Масгрейв [1959] установил, что функция государства должна быть ориентирована на *эффективность распределения* ресурсов, гарантируя предоставление общественных благ, которые рынок не может эффективно предложить. Согласно этой логике, государственные расходы были оправданы, если они приводили к измеримой производительности или социальному благосостоянию.

Впоследствии модели эндогенного роста, введенные Ромером [1986] и Лукасом [1988], расширили эту концепцию, утверждая, что определенные виды расходов — в частности, расходы на образование, здравоохранение или исследования — могут приносить растущую прибыль за счет укрепления человеческого капитала. Этот концептуальный поворот позволил признать, что государственные инвестиции могут быть самостоятельным двигателем экономического роста, влияя на накопление знаний и совокупную производительность.

С этой точки зрения, структура расходов стала столь же важной, как и их объем. Девараджан, Сваруп и Цзоу [1996] эмпирически доказали, что развивающиеся страны, как правило, получают отрицательные результаты, когда отдают предпочтение текущим расходам перед продуктивными инвестициями.

Вместо сокращения размера государства, они предложили переориентировать структуру расходов на компоненты, имеющие долгосрочный мультипликативный эффект. Этот принцип лежит в основе понимания того, что не все государственные расходы имеют одинаковый потенциал для развития.

3.2. Институциональность, эффективность и неравенство

В последующей литературе было более глубоко изучено соотношение между качеством институтов и эффективностью расходов. Такие авторы, как Норт [1990] и Патнэм [1993], включили роль социального капитала и институтов в качестве посредников между расходами и их экономическими результатами. В условиях прочных институтов государственные расходы могут привести к укреплению доверия, сотрудничества и производительности; напротив, когда преобладает институциональная слабость, расходы фрагментируются и теряют свою преобразующую способность.

В странах с развивающейся экономикой исследования Acerenza и Gandelman [2019], Levy Orlik [2016] и Pessino, Altinok и Chagalj [2022] подчеркивают, что эффективность расходов зависит не столько от их объема, сколько от их направленности и прозрачности управления. Эти работы сходятся в том, что латиноамериканские страны сталкиваются со структурной дилеммой: большие государственные бюджеты, но низкая эффективность распределения средств, особенно в социальных и культурных секторах.

В новейших публикациях, таких как работы Jalles и Pessino [2025] и Kafka, Al-Rawashdeh и Al-Ghamdi [2024], выдвигается идея о том, что культура и демократические институты являются взаимозависимыми переменными. Расходы на культуру и социальную сплоченность не только влияют на материальное благосостояние, но и укрепляют гражданское доверие, управление и политическую стабильность, оказывая косвенное влияние на производительность и финансовую устойчивость.

Это направление совпадает с постулатами Сена [1999], для которого развитие не может сводиться к экономическому росту, а должно пониматься как расширение *человеческих возможностей* и свободы жить полноценной жизнью. С этой точки зрения, государственные инвестиции в культуру приобретают новую легитимность: не как бюджетный роскошь, а как условие для осуществления прав и расширения социальных возможностей.

3.3. Культура как общественное благо и фактор территориальной сплоченности

Признание культуры как общественного блага означает признание того, что ее преимущества выходят за рамки индивидуума. С точки зрения институциональной экономики и социологии развития, такие авторы, как Путнам [1993] и Бауман [2000], утверждают, что культурные практики укрепляют общинные связи и создают условия для сотрудничества, которые положительно влияют на экономическую жизнь. Аналогичным образом, Бюнг-Чул Хан [2015] отмечает, что в гиперконкурентных обществах культура представляет собой пространство для восстановления смысла и сопротивления эрозии социальных связей.

Современные эмпирические исследования, такие как работы Spada, Veneri и Vitiello [2023] или Zhou et al. [2018], показывают, что территориальные инвестиции в культуру могут сократить сохраняющиеся неравенства, улучшить социальную сплоченность и оживить местную экономику. Однако они также указывают, что эти воздействия носят среднесрочный и долгосрочный характер и зависят от институциональной непрерывности расходов.

В отличие от этого, в литературе предупреждают о пределах текущих расходов на культуру, которые обычно сосредоточены в крупных городских центрах и административных структурах и имеют незначительный перераспределительный эффект. В этом смысле Гетцнер [2015] показывает, что когда расходы в основном направляются на заработную плату или содержание учреждений, их способность сокращать социальные разрывы существенно снижается.

Этот консенсус заставляет переосмыслить значение культурных расходов как государственной политики территориальной сплоченности. Инвестиции в культуру — инфраструктуру, оборудование, наследие, художественное образование — являются не просто декоративным компонентом бюджета, а действуют как механизм символического и материального перераспределения, особенно в маргинализированных или сельских регионах.

3.4. Критический обзор: к комплексному подходу к государственным расходам на культуру

В целом, проанализированная экономическая, институциональная и культурная литература сходится в трех интерпретационных направлениях:

- Структурная эффективность расходов: эффективность государственных расходов зависит от их структуры; инвестиции в культуру приносят устойчивую отдачу, в то время как текущие расходы имеют ограниченный эффект.
- Институциональные условия: качество институтов определяет степень, в которой государственные ресурсы преобразуются в общественное благосостояние.
- Территориальная справедливость: выгоды от расходов на культуру зависят от их децентрализации и ориентации на исторически отсталые сообщества.

Несмотря на эти достижения, по-прежнему существуют значительные пробелы. Большинство исследований количественно оценивают экономическое воздействие, но лишь немногие учитывают символический аспект или аспект культурных прав. Таким образом, отсутствует подход, сочетающий экономическую эффективность и культурную справедливость, способный оценить не только рост, обусловленный расходами, но и их вклад в социальную сплоченность и территориальное равенство.

В целом, имеющаяся литература предполагает, что расходы на культуру следует рассматривать как двойную инвестицию: продуктивную в экономическом плане и структурную в социальном плане. Их успех заключается не в размере бюджета, а в институциональной способности направлять ресурсы на укрепление человеческого, социального и символического капитала, который поддерживает развитие наций.

4. Интерпретационный анализ или качественное обсуждение

Динамика государственных расходов на культуру в Мексике в период 2000–2023 годов отражает структурные противоречия между заявленными целями социального равенства и территориального развития и фактически реализуемыми бюджетными практиками. Несмотря на теоретический консенсус относительно продуктивного характера инвестиций в культуру, мексиканская государственная политика по-прежнему ориентирована преимущественно на текущие расходы, сосредоточенные на административной деятельности и сохранении институциональных структур, а не на создании инфраструктуры, образовательных программ или процессов культурных инноваций.

Состав расходов отражает эту тенденцию: более 70 % федерального бюджета на культуру исторически направляется на текущие расходы, в то время как инвестиции в культуру, включая инфраструктуру, наследие и оборудование, составляют менее 30 %. Такая структура бюджета ограничивает способность расходов генерировать устойчивые социальные экстерналии и воспроизводит логику операционной зависимости. С точки зрения Масгрейва, это равносильно проблеме неэффективности распределения ресурсов, при которой средства не направляются на общественные блага с наибольшей социальной отдачей.

4.1 Территориализация и концентрация расходов на культуру

Территориальное распределение расходов на культуру подтверждает сохранение глубоких региональных асимметрий. Большинство культурных ресурсов сосредоточено в субъектах с более высоким уровнем экономического развития и институциональным потенциалом. Например, Мехико ежегодно получает около трети федеральных расходов на культуру; Халиско, Нуэво-Леон и штат Мехико завершают группу с высокой концентрацией. Напротив, юго-юго-восточные штаты, такие как Оахака, Чьяпас, Герреро и Кампече, сталкиваются с меньшими, нерегулярными бюджетными ассигнованиями, которые зависят от соглашений о софинансировании.

Такая бюджетная география воспроизводит централизованную модель культурной политики, при которой инвестиции ассоциируются с городским капиталом и знаковыми проектами, в то время как сельские регионы зависят от маргинальных трансфертов.

С точки зрения Путнэма [1993] и Норта [1990], такая концентрация препятствует формированию территориального социального капитала: без инфраструктуры, без местных культурных сетей и без устойчивого участия граждан расходы теряют свою способность генерировать доверие и сплоченность.

В международной литературе [Spada et al., 2023; Zhou et al., 2018] утверждается, что территориальные инвестиции в культуру приносят долгосрочные структурные выгоды, такие как инновации в сообществах, коллективная идентичность и устойчивый туризм. Однако в Мексике программы культурной децентрализации, такие как Региональный фонд культуры и искусств или Программа поддержки культурной инфраструктуры штатов [РАИСЕ], продемонстрировали свои ограничения из-за низкой непрерывности и слабой межправительственной координации, что ограничивает их перераспределительное воздействие.

4.2 Институциональная эффективность и управление расходами на культуру

Помимо бюджетного ассигнования, институциональная эффективность является решающим фактором в эффективности расходов на культуру. Механизмы планирования и оценки в Министерстве культуры и государственных институтах характеризуются нормативной неоднородностью, отсутствием показателей результативности и слабой культурой подотчетности.

С точки зрения государственной политики это выражается в «формальной эффективности», то есть административном выполнении расходов, но низкой существенной эффективности, понимаемой как создание социальной и культурной ценности. Недавние эмпирические данные показывают, что программы, ориентированные на местные или общинные нужды, имеют более устойчивый эффект, чем централизованные проекты, но, как правило, работают с ограниченным бюджетом и годовыми циклами, что мешает стратегическому планированию.

С точки зрения Сена [1999], эта ситуация отражает проблему институциональных возможностей: наиболее маргинализированные организации не имеют необходимых структур для преобразования расходов в эффективные культурные возможности. Результатом является замкнутый круг: низкие инвестиции → слабые институциональные возможности → низкая эффективность → меньшее будущее финансирование.

В этом контексте расходы на культуру требуют многоуровневого управления, которое связывает бюджетные ассигнования с территориальным планированием. Отсутствие общих показателей между федерацией и штатами препятствует комплексной оценке воздействия и сохраняет фрагментацию между федеральными, штатными и муниципальными программами.

4.3 Структурные неравенства и культурная справедливость

Неравенство в доступе к культуре воспроизводит исторические экономические и социальные разрывы. В то время как в мегаполисах сосредоточены музеи, театры и художественные школы, обширные сельские регионы не имеют даже общественных библиотек или действующих домов культуры. Такая территориальная культурная изоляция не только ограничивает реализацию культурных прав, но и влияет на социальную сплоченность и чувство принадлежности граждан. Теория человеческого развития Амартии Сена позволяет интерпретировать эти разрывы как ограничения культурных возможностей.

Неравноправный доступ к символическим благам — самовыражению, творчеству, художественному образованию — снижает возможность участия в общественной жизни и экономике знаний. С этой точки зрения, культура является как самоцелью, так и средством развития: ее исключение усугубляет социальную маргинализацию.

Кроме того, размышления Бюнг-Чула Хана [2015] и Баумана [2000] вносят современную нотку: в гиперконкурентных обществах культура является одним из немногих пространств, где сохраняется чувство общности перед лицом фрагментации.

Поэтому культурные расходы приобретают политическую ценность, выходящую за рамки экономической: их территориальная и партисипативная ориентация может стать механизмом культурной справедливости, понимаемой как перераспределение символических и материальных ресурсов, укрепляющих национальную сплоченность.

4.4 Интерпретативное обобщение

Качественный анализ расходов на культуру в Мексике в период с 2000 по 2023 год позволяет выделить три структурные тенденции:

- Преобладание текущих расходов над инвестициями в культуру, что ограничивает их влияние на создание инфраструктуры и формирование местного потенциала.
- Географическая концентрация расходов, которая воспроизводит исторические неравенства между регионами с высокой и низкой институциональной плотностью.
- Фрагментация культурного управления, с недостаточной межправительственной координацией и отсутствием комплексной оценки эффективности.

В совокупности эти факторы объясняют, почему мексиканская культурная политика остается малоэффективной с точки зрения целей развития и территориальной справедливости. Культура, рассматриваемая как общественное благо, может выполнять свою функцию социальной сплоченности только в том случае, если структура расходов отдаёт предпочтение децентрализованным инвестициям, партисипативному планированию и оценке, ориентированной на социальные, а не чисто административные результаты.

Таким образом, качественное обсуждение подтверждает, что экономическая эффективность и территориальная справедливость не являются противоположными, а взаимодополняющими понятиями: культура становится вектором развития, когда государственные инвестиции направлены на укрепление потенциала, институтов и связей между сообществами на всех территориях.

4. Выводы и прогнозы в области государственной политики

Анализ расходов на культуру в Мексике в период с 2000 по 2023 год позволяет признать, что государственная политика в области культуры остается на перепутье между стремлением к территориальному равенству и административной инерцией расходов. Хотя в официальных заявлениях культура связывается с развитием человеческого потенциала, данные и структура бюджета свидетельствуют о сохраняющейся текущей, централизованной и оперативной ориентации, которая ограничивает ее способность оказывать устойчивое социальное воздействие. Результаты интерпретации данной главы приводят к трем основным выводам:

- **Структура расходов определяет их эффективность.** Преобладание текущих расходов над инвестициями в культуру приводит к чисто формальной эффективности, не оказывающей влияния на территориальное развитие. Для того чтобы культура стала двигателем социальной сплоченности, расходы должны быть переориентированы на инвестиции в инфраструктуру, оборудование, сохранение наследия и художественное образование, с многолетней непрерывностью и оценкой результатов.
- **Институциональность является условием эффективности.** Слабость механизмов планирования и оценки не позволяет культурной политике действовать в соответствии с критериями существенной эффективности. Отсутствие координации между федерацией, штатами и муниципалитетами ведет к фрагментации расходов. Необходимо укреплять многоуровневое культурное управление, основанное на четких нормативных рамках, общих показателях и прозрачности отчетности.
- **Территориальное равенство требует реальной децентрализации.** Концентрация расходов в крупных мегаполисах противоречит принципу распределительной справедливости. Децентрализация культуры не должна ограничиваться передачей ресурсов, но должна включать передачу институциональных возможностей, продвижение местных культурных сетей и вовлечение сельских и коренных общин в качестве активных участников культурного творчества и управления.

Эти выводы отражают тот факт, что задача состоит не в увеличении объема расходов, а в пересмотре их стратегической ориентации. Культурные расходы должны рассматриваться как структурные инвестиции в социальный, человеческий и символический капитал, а не как остаточные или эстетические расходы государства. В той мере, в какой они согласуются с Целями устойчивого развития [ЦУР] — в частности, ЦУР 4 [качественное образование], ЦУР 8 [достойная работа и экономический рост], ЦУР 10 [сокращение неравенства] и ЦУР 11 [устойчивые города и населенные пункты] — культурная политика может внести комплексный вклад в социальную справедливость и национальное единство.

Наконец, понятие культурной справедливости становится горизонтом государственной политики. Рассматривать культуру как право и общественное благо означает признавать ее инструментом символического и материального перераспределения.

Только посредством территориализированных, партисипативных и устойчивых инвестиций в культуру мексиканское государство сможет превратить расходы на культуру в рычаг развития человеческого потенциала и территориальной сплоченности, преодолев институциональную фрагментацию и укрепив модель эффективности и справедливости.

Заявления

Конфликт интересов

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов. Не существует никаких финансовых, институциональных или личных интересов, которые могли бы повлиять на результаты или интерпретацию данных, представленных в этой главе.

Вклад авторов

Нанде-Васкес, Эдгар Альфредо: Внес вклад в концептуальную разработку исследования, обзор литературы, качественный анализ и окончательную редакцию главы.

Барахас-Паласиос, Франциско: участвовал в сборе информации, обсуждении результатов и академической редакции текста в соответствии с форматом PIREQA.

Доступность данных и материалов

Использованные данные получены из официальных публичных источников [INEGI, Министерство культуры, CONEVAL, ЮНЕСКО, CEPAL и ОЭСР]. Источники полностью указаны в списке литературы. Первичные данные не генерировались.

Финансирование

Настоящее исследование не получало внешнего финансирования. Работа была выполнена в рамках академической деятельности Факультета политических и социальных наук и Университетского центра юридических исследований [CUIJ] Университета Колимы.

Благодарности

Авторы выражают благодарность Университету Колимы за институциональную поддержку и академическому сообществу CA-126 «Демократия, политика и власть» за содействие в технической проверке текста.

Сокращения

INEGI – Национальный институт статистики и географии
 CEPAL – Экономическая комиссия для Латинской Америки и Карибского бассейна
 ЦУР – Цели в области устойчивого развития
 ОЭСР – Организация экономического сотрудничества и развития
 SNI – Национальная система исследователей

ЮНЕСКО – Организация Объединенных Наций по вопросам **образования, науки и культуры**

6. Справочная информация

- Acerenza, S., y Gandelman, N. [2019]. *Culture is a luxury in Latin America*. *Estudios de Economía*, 46[1], 125–148.
- Afonso, A., y Baquero Fraga, G. [2024]. *Government spending efficiency in Latin America*. *Empirica*, 51[1], 127–160.
- Barro, R. J. [1990]. *Government spending in a simple model of endogenous growth*. *Journal of Political Economy*, 98[5, Part 2], S103–S125.
- Bauman, Z. [2000]. *Modernidad líquida*. Fondo de Cultura Económica.
- Bose, N., Haque, M. E., y Osborn, D. R. [2007]. *Public expenditure and economic growth: A disaggregated analysis for developing countries*. *The Manchester School*, 75[5], 533–556.
- Byung-Chul Han. [2015]. *La sociedad del cansancio*. Herder.
- Devarajan, S., Swaroop, V., y Zou, H. [1996]. *The composition of public expenditure and economic growth*. *Journal of Monetary Economics*, 37[2–3], 313–344.
- Declaración de Friburgo. [2007]. *Declaración de Friburgo sobre los derechos culturales*. Universidad de Friburgo.
- Getzner, M. [2015]. *Exploring determinants of cultural expenditure [Austria, 1967–2013]*. *Journal of Cultural Economics*, 39[1], 1–28.
- Kafka, K. I., Al-Rawashdeh, R., y Al-Ghamdi, S. [2024]. *Institutional and cultural dynamics in economic development*. *Economies*, 12[4], 76.
- Levy Orlik, N. [2016]. *Política fiscal y desequilibrios económicos: El impacto de la composición del gasto público sobre el crecimiento de la economía mexicana*. *Economía UNAM*, 13[39], 82-105.
- Lobos, V. [2021]. *Eficiencia del gasto cultural en América Latina y el Caribe*. *Revista de Gestión Pública*, 10[2], 121–147.
- Lucas, R. E. [1988]. *On the mechanics of economic development*. *Journal of Monetary Economics*, 22[1], 3–42.
- Musgrave, R. A. [1959]. *The theory of public finance: A study in public economy*. McGraw-Hill.
- North, D. C. [1990]. *Institutions, institutional change and economic performance*. Cambridge University Press.
- Pessino, C., Altinok, N., y Chagalj, G. [2022]. *Public expenditure efficiency and social outcomes in Latin America*. Inter-American Development Bank Working Paper Series.
- Putnam, R. D. [1993]. *Making democracy work: Civic traditions in modern Italy*. Princeton University Press.
- Romer, P. M. [1986]. *Increasing returns and long-run growth*. *Journal of Political Economy*, 94[5], 1002–1037.
- Sen, A. [1999]. *Development as freedom*. Oxford University Press.
- Spada, C., Veneri, P., y Vitiello, L. [2023]. *Cultural investment and local inequalities in Europe: Evidence from a panel dataset*. *Regional Studies*, 57[2], 187–203.








UNESCO. [2005]. *Convención sobre la protección y la promoción de la diversidad de las expresiones culturales*. UNESCO.

Zhou, Y., Hristova, D., Noulas, A., Mascolo, C., y Sklar, M. [2018]. *Cultural investment and urban socio-economic development: Evidence from London*. *Royal Society Open Science*, 5[2], 171944.

Инструкции по публикации научных, технологических и инновационных материалов

[Название в TNRoman и Bold № 14 на английском и испанском языках]

Фамилия, имя первого автора*а, фамилия, имя первого соавтора^а, фамилия, имя второго соавтора^с и фамилия, имя третьего соавтора^д [№ 12 TNRoman]

- ^а  Учреждение, к которому принадлежит,  Идентификатор исследователя,  Идентификатор ORC, идентификатор SNI-SECINTI или CVU PNPC [№ 10 TNRoman]
- ^б  Учреждение, к которому принадлежит,  Идентификатор исследователя,  Идентификатор ORC, идентификатор SNI-SECINTI или CVU PNPC [№ 10 TNRoman]
- ^с  Учреждение, к которому принадлежит,  Идентификатор исследователя,  Идентификатор ORC, идентификатор SNI-SECINTI или CVU PNPC [№ 10 TNRoman]
- ^д  Учреждение, к которому принадлежит,  Идентификатор исследователя,  Идентификатор ORC, идентификатор SNI-SECINTI или CVU PNPC [№ 10 TNRoman]

Все профили ROR-Clarivate-ORCID и SECINTI должны содержать гиперссылку на ваш веб-сайт. Протокол Университет Южной Австралии •  7038-2013 •  0000-0001-6442-4409 •  416112

Классификация SECINTI: <https://marvid.org/area-i.php> [№ 10 TNRoman]

Область:

Область:

Дисциплина:

Поддисциплина:

DOI: <https://doi.org/>

Ключевые процедуры

[Объясните следующие аспекты:]

- Каков основной вклад в развитие науки и технологий, описанный в данном исследовании?
- Какие ключевые аспекты необходимо понимать для применения в области генерации универсальных знаний?
- Опишите основные выводы исследования.
- Сколько цитирований получили авторы работы за последний год?
- Из каких учреждений они происходят?

Цитирование: Фамилия, имя первого автора, фамилия, имя первого соавтора, фамилия, имя второго соавтора и фамилия, имя третьего соавтора. Год. Название книги. [Страницы]. PIREQA.

Контактный адрес электронной почты:

* [пример @ пример.org]

URL-адрес полки справочника: <https://www.pireqa.org/proceedings.php>



ISBN XXX-XX-XXXXX-XX-X/© 2009 Автор(ы). Опубликовано PIREQA-Mexico. для своего холдинга X от имени Book X. Это глава с открытым доступом по лицензии CC BY-NC-ND [<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>]

Рецензирование под ответственностью Научного комитета MARVID® — вклад в научный, технологический и инновационный процесс рецензирования путем подготовки человеческих ресурсов для обеспечения непрерывности критического анализа международных исследований..



Инструкции по публикации научных, технологических и инновационных материалов

Аннотация [на английском языке]

Должна содержать не более 150 слов

Графическая аннотация [на английском языке]

Your title goes here		
Objectives	Methodology	Contribution

Авторы должны предоставить оригинальное изображение, которое четко представляет работу, описанную в главе. Графические абстракты должны быть представлены в виде отдельного файла. Обратите внимание, что каждая статья должна быть уникальной. Тип файла: файлы MS Office. Не следует включать дополнительный текст, план или синопсис. Любой текст или подписи должны быть частью файла изображения. Не используйте ненужные пробелы или заголовки «графический абстракт» в файле изображения.

Ключевые слова [на английском языке]

Укажите 3 ключевых слова шрифтом TNRoman и жирным шрифтом № 12.

Аннотация [на испанском языке].

Должна содержать до 150 слов.

Графическая аннотация [на испанском языке].

Your title goes here		
Objectives	Methodology	Contribution

Авторы должны предоставить оригинальное изображение, которое четко представляет работу, описанную в книге. Графические абстракты должны быть представлены в виде отдельного файла. Обратите внимание, что каждая статья должна быть уникальной. Тип файла: файлы MS Office. Не следует включать дополнительный текст, план или синопсис. Любой текст или подписи должны быть частью файла изображения. Не используйте ненужные пробелы или заголовки «графический абстракт» в файле изображения.

Ключевые слова [на испанском языке]

Укажите 3 ключевых слова шрифтом TNRoman и жирным шрифтом 12.

Инструкции по публикации научных, технологических и инновационных материалов

Введение

Текст в TNRoman № 12, одинарный интервал.

Общее объяснение темы и объяснение ее важности.

В чем заключается ваша добавленная стоимость по сравнению с другими методами?

Четко сфокусируйтесь на каждой из ее особенностей.

Четко объясните проблему, которую необходимо решить, и основную гипотезу.

Объяснение разделов главы.

Разработка заголовков и подзаголовков главы с последующими номерами.

Продукты в разработке № 12 TNRoman, одинарный интервал.

Включая рисунки и таблицы — редактируемые.

В содержании главы любые рисунки и таблицы должны быть в редактируемых форматах, которые можно изменять по размеру, типу и количеству букв. Для целей редактирования они должны быть высокого качества, не пикселизированными и должны быть заметными даже при уменьшении масштаба изображения.

[Указание названия сверху с № 12 и TNRoman Bold]

Коробка

Таблица 1

Заголовок [Не должно быть изображений — все должно быть редактируемым]

Источник

[курсивом]

Коробка

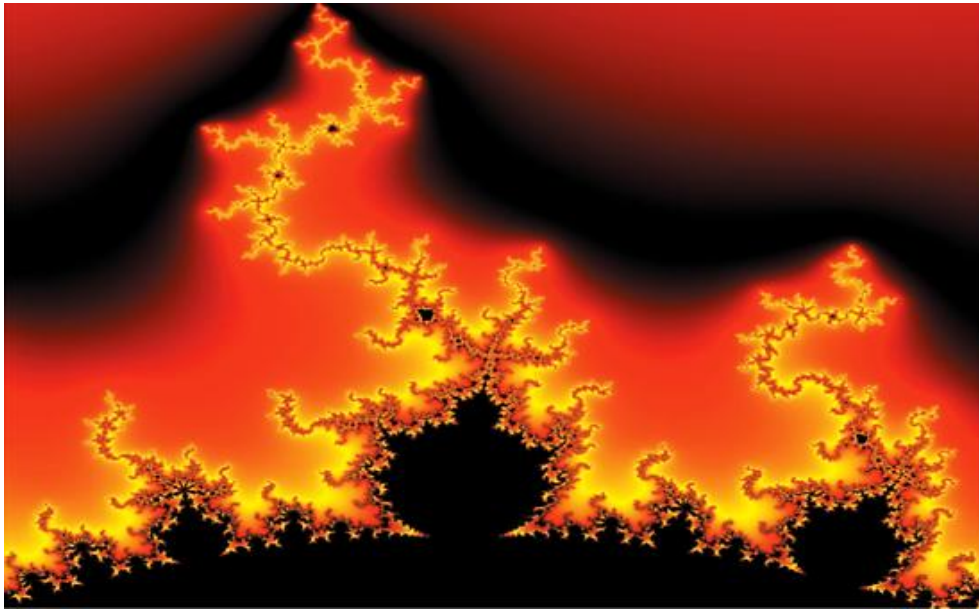


Рисунок 1

Заголовок [Не должно быть изображений — все должно быть редактируемым]

Источник [курсивом]

Максимальное количество ячеек составляет 10 элементов.

Для использования уравнений, обозначенных следующим образом:

$$\int_{lim^{-1}}^{lim^1} = \int \frac{lim^1}{lim^{-1}} = \left[\frac{1[-1]}{lim} \right]^2 = \frac{[0]^2}{lim} = \sqrt{lim} = 0 = 0 \rightarrow \infty \quad [1]$$

Должно быть редактируемым и выровненным по правому краю.

Методология

Разработайте значение переменных в линейном написании, важно сравнение используемых критериев.

Результаты

Результаты должны быть представлены по разделам главы.

Выводы

Четко объясните результаты и возможности улучшения.

Приложения

Таблицы и соответствующие источники.

Международный стандарт составляет минимум 7 страниц и максимум 14 страниц.

Заявления

Конфликт интересов

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов. У них нет известных конкурирующих финансовых интересов или личных отношений, которые могли бы повлиять на эту главу.

Инструкции по публикации научных, технологических и инновационных материалов

Вклад авторов

Укажите вклад каждого исследователя в каждый из пунктов, разработанных в этом исследовании.

Протокол

Бенуа-Полетер, Жерар: внес вклад в идею проекта, метод и технику исследования.

Доступность данных и материалов

Укажите доступность данных, полученных в ходе данного исследования.

Финансирование

Укажите, получало ли исследование какое-либо финансирование.

Благодарности

Укажите, финансировались ли они каким-либо учреждением, университетом или компанией.

Сокращения

Перечислите сокращения в алфавитном порядке.

ANN Искусственная нейронная сеть

Ссылки

Используйте систему APA. Не следует нумеровать или использовать маркированные списки, однако при необходимости нумерация будет использоваться, если где-либо в главе есть ссылка или упоминание.

Используйте латинский алфавит, все ссылки, которые вы использовали, должны быть в латинском алфавите, даже если вы цитировали главу, книгу на любом из официальных языков Организации Объединенных Наций [английский, французский, немецкий, китайский, русский, португальский, итальянский, испанский, арабский], вы должны писать ссылку латинским алфавитом, а не на любом из официальных языков.

Цитирования классифицируются по следующим категориям:

Предшествующие. Цитирование связано с ранее опубликованными исследованиями и ориентирует цитируемый документ в определенной научной области.

Основные. Цитирование предназначено для представления наборов данных, методов, концепций и идей, на которых авторы цитируемого документа основывают свою работу.

Подтверждающие. Цитируемая статья сообщает о схожих результатах. Она также может ссылаться на сходства в методологии или, в некоторых случаях, на воспроизведение результатов.

Различия. Цитируемый документ сообщает посредством цитаты, что он получил результаты, отличные от результатов, полученных в цитируемом документе. Это может также относиться к различиям в методологии или различиям в размерах выборки, которые влияют на результаты.

Обсуждения. Цитируемая статья цитирует другое исследование, поскольку оно содержит более подробное обсуждение предмета.

URL-адрес ресурса активируется в DOI или в названии ресурса.

Мандельброт, Б. Б. [2020]. Отрицательные размерности и многофракталы Хельдера, их спектры Хельдера и роль латеральной преасимптотики в науке. Журнал анализа Фурье и его приложений. Специальный выпуск. 409-432.

Инструкции по публикации научных, технологических и инновационных материалов

Интеллектуальная собственность Требования к редактированию:

- Подлинная подпись в цвете оригинального формата автора и соавторов.
- Подлинная подпись в цвете формата согласия автора и соавторов.
- Подлинная подпись синего цвета в формате конфликта интересов автора и соавторов.

Оговорка к редакционной политике

PIREQA Proceedings оставляет за собой право вносить любые редакционные изменения, необходимые для приведения научной работы в соответствие с редакционной политикой PIREQA Proceedings. После принятия научной работы в окончательной редакции PIREQA Proceedings направит автору корректуру для проверки. PIREQA® принимает только исправления опечаток, ошибок или упущений, возникших в процессе редактирования журнала, полностью сохраняя за собой права на авторство и распространение контента. Удаления, замены или добавления, изменяющие форму научной работы, не принимаются.

Кодекс этики — передовые практики и заявление о разрешении редакционных конфликтов

Заявление об оригинальности и неопубликованном характере научной работы, авторстве, получении данных и интерпретации результатов, благодарностях, конфликте интересов, передаче прав и распространении.

Руководство PIREQA-Mexico. требует от авторов научной работы, чтобы ее содержание было оригинальным, неопубликованным и имело научный, технологический и инновационный характер, чтобы она могла быть представлена на оценку.

Авторы, подписывающие научную работу, должны быть теми же, кто внес вклад в ее концепцию, реализацию и развитие, а также в получение данных, интерпретацию результатов, ее написание и редактирование. Соответствующий автор предлагаемой научной работы должен заполнить следующую форму.

Название научной работы:

- Подача научной статьи в PIREQA Proceedings подразумевает обязательство автора не подавать ее одновременно на рассмотрение в другие серийные издания. Для этого он/она должен заполнить форму оригинальности своей научной статьи, если она не будет отклонена рецензионным комитетом, она может быть отозвана.
- Ни одна из данных, представленных в данной научной работе, не является плагиатом или вымыслом. Оригинальные данные четко отличаются от уже опубликованных. Мы знаем о существовании теста PLAGSCAN, и в случае обнаружения положительного уровня плагиата мы не будем проводить рецензирование.
- Приводятся ссылки, на которых основана информация, содержащаяся в научной работе, а также теории и данные из других ранее опубликованных научных работ.
- Авторы подписывают форму разрешения на распространение своей научной работы средствами, которые PIREQA-Mexico. в своей холдинговой компании

Оговорка к редакционной политике

PIREQA Proceedings оставляет за собой право вносить редакционные изменения, необходимые для приведения научной работы в соответствие с редакционной политикой PIREQA Proceedings. После принятия научной работы в окончательной редакции PIREQA Proceedings направит автору корректуру для проверки. PIREQA® принимает только исправления опечаток, ошибок или упущений, возникших в процессе редактирования журнала, полностью сохраняя за собой авторские права и права на распространение контента. Не принимаются удаления, замены или добавления, которые изменяют форму научной работы.

Кодекс этики – Передовые практики и декларация о разрешении редакционных конфликтов

Декларация об оригинальности и неопубликованности научной работы, авторстве, получении данных и интерпретации результатов, благодарностях, конфликте интересов, передаче прав и распространении.

Руководство PIREQA-Mexico. требует от авторов научной работы, чтобы ее содержание было оригинальным, неопубликованным и имело научный, технологический и инновационный характер для представления на оценку.

Авторы, подписавшие научную работу, должны быть теми же, кто внес вклад в ее концепцию, реализацию и развитие, а также в получение данных, интерпретацию результатов, ее составление и редактирование. Автор, ответственный за переписку по научной работе, должен заполнить следующую форму.

Название научной работы:

- Отправка научной работы в PIREQA Proceedings означает обязательство автора не представлять ее одновременно для рассмотрения в других сериальных изданиях. Для этого необходимо заполнить Форму оригинальности научной работы, которая может быть отозвана, если она будет отклонена Арбитражным комитетом.
- Ни одна из данных, представленных в данной научной работе, не была плагиатом или вымыслом. Оригинальные данные четко отличаются от уже опубликованных. О тестировании в PLAGSCAN известно, что в случае обнаружения положительного уровня плагиата арбитраж не будет проводиться.
- Приводятся ссылки, на которых основана информация, содержащаяся в научной работе, а также теории и данные из других ранее опубликованных научных работ.
- Авторы подписывают форму разрешения на распространение их научной работы средствами, которые PIREQA-Mexico, S.C. в своей холдинговой компании в Мексике считает уместными для распространения и популяризации их научной работы, уступая свои права на научную работу.
- Получено согласие лиц, предоставивших неопубликованные данные, полученные посредством устной или письменной коммуникации, и такая коммуникация и авторство надлежащим образом идентифицированы.
- Автор и соавторы, подписавшие эту работу, участвовали в ее планировании, разработке и выполнении, а также в интерпретации результатов. Кроме того, они критически проанализировали работу, одобрили ее окончательную версию и согласились с ее публикацией.
- Ни одна подпись, ответственная за работу, не была пропущена, и критерии научного авторства удовлетворены.
- Результаты этой научной работы были интерпретированы объективно. Любые результаты, противоречащие точке зрения подписавшихся лиц, излагаются и обсуждаются в научной работе.

Авторские права и доступ

Публикация данной научной работы предполагает передачу авторских прав компании PIREQA-Mexico в ее холдинге в Мексике для PIREQA Proceedings, который оставляет за собой право распространять в Интернете опубликованную версию научной работы, а предоставление научной работы в этом формате означает для ее авторов соблюдение положений Закона о науке и технологиях Мексиканских Соединенных Штатов в части обязательного предоставления доступа к результатам научных исследований.

Название научной работы

Имя и фамилия контактного автора и соавторов	Фирма
1.	
2.	
3.	
4.	

Принципы этики и декларация о разрешении конфликтов в издательской деятельности

Обязанности редактора

Издатель обязуется гарантировать конфиденциальность процесса оценки, не раскрывать рефератам личность авторов, а также не раскрывать личность реферат в любой момент времени.

Издатель берет на себя ответственность за надлежащее информирование Автора о стадии редакционного процесса, на которой находится присланный текст, а также о решениях двойного слепого рецензирования.

Издатель должен оценивать рукописи и их интеллектуальное содержание без различия по расе, полу, сексуальной ориентации, религиозным убеждениям, этническому происхождению, национальности или политическим взглядам Авторов.

Редактор и его редакционная команда PIREQA® Holdings не разглашают никакой информации о научной работе, отправленной кому-либо, кроме соответствующего автора.

Редактор должен принимать справедливые и беспристрастные решения и обеспечивать справедливый процесс рецензирования.

Обязанности редакционного совета

Описание процессов рецензирования публикуется Редакционным советом, чтобы Авторы знали, каковы критерии оценки, и он всегда готов обосновать любые споры в процессе оценки. В случае обнаружения плагиата в Научной работе Комитет уведомляет Авторов о нарушении авторских прав в области науки, технологий и инноваций.

Обязанности арбитражного комитета

Арбитры обязуются уведомлять о любом неэтичном поведении со стороны авторов и указывать всю информацию, которая может быть основанием для отказа в публикации научной работы. Кроме того, они должны обязуются сохранять конфиденциальность информации, связанной с оцениваемой ими научной работой.

Любая рукопись, полученная для арбитража, должна рассматриваться как конфиденциальный документ, ее нельзя показывать или обсуждать с другими экспертами, за исключением случаев, когда на это есть разрешение редактора.

Арбитры должны вести себя объективно, любая личная критика в адрес автора является неуместной.

Рецензенты должны четко излагать свои точки зрения и приводить веские аргументы, которые способствуют научной, технологической и инновационной деятельности автора.

Рецензенты не должны оценивать рукописи, в отношении которых у них имеется конфликт интересов и о которых они уведомили редактора до представления научной работы на оценку.

Обязанности авторов

Авторы должны гарантировать, что их научные работы являются результатом их оригинальной работы и что данные были получены этичным образом.

Авторы должны гарантировать, что их работы не были ранее опубликованы и не рассматриваются для публикации в другом сериальном издании.

Авторы должны строго следовать правилам публикации научных работ, определенным редакционным советом.

Авторы должны учитывать, что плагиат во всех его формах является неэтичным поведением с точки зрения издательского дела и, следовательно, неприемлемым. В связи с этим любые рукописи, в которых обнаружен плагиат, будут отклонены и не будут рассматриваться для публикации.

Авторы должны цитировать публикации, оказавшие влияние на характер научной работы, представленной на рассмотрение.

Информационные услуги

Индексирование — базы данных и хранилища

V|LEX [Глобальная платформа юридической информации]
RESEARCH GATE [Германия]
MENDELEY [Менеджер библиографических ссылок]
GOOGLE SCHOLAR [Индексы цитирования — Google]
REDIB [Иберо-американская сеть инноваций и научных знаний — CSIC]
EBSCO [База данных исследований — EBSCO Industries]

Издательские услуги

Идентификация цитирования и индекс Н
Управление форматом оригинальности и авторизация
Тестирование материалов конференции с помощью PLAGSCAN
Оценка научной работы
Выдача арбитражного сертификата
Редактирование научной работы
Верстка веб-сайта
Индексирование и хранилище
Публикация научной работы
Сертификат научной работы
Выставление счетов за услуги редактирования

Редакционная политика и управление

Capital Park San Angel - Venue. 1225, Revolución Avenue, Los Alpes, Álvaro Obregón, CP-01010-Мехико. Тел.: +52 1 55 6159 2296, +52 1 55 1260 0355, +52 1 55 6034 9181; Электронная почта: contact@pireqa.org, www.pireqa.org

PIREQA®

Главный редактор

Варгас-Дельгадо, Оскар. Доктор наук

Исполнительный директор

Трехо Рамос Диего. Бакалавр наук

Редактор

Перальта-Кастро, Энрике. Магистр наук.

Веб-дизайнер

Эскамиллья-Бучан, Имельда. Доктор наук

Веб-программист

Луна-Сото, Владимир. Доктор наук

Редакционный помощник

Росалес-Борбор, Элеана. Бакалавр наук

Филолог

Рамос-Арансибия, Алехандра. Бакалавр наук

Реклама и спонсорство

[PIREQA®- Мексика- Германия-Западный Сахара-Чехия-Китай-Франция-Япония-США-Российская Федерация-Италия-Португалия], sponsorships@pireqa.org

Лицензии на использование сайта

03-2010-032610094200-01-Для печатных материалов, 03-2010-031613323600-01-Для электронных материалов, 03-2010-032610105200-01 -Для фотографических материалов, 03-2010-032610115700-14-Для сбора данных, 04 -2010-031613323600-01-Для веб-сайта, 19502-Для индексации в Иберо-Американском регионе и Карибском бассейне, 20-281 НВ9 -Для индексации в Латинской Америке в области социальных и гуманитарных наук, 671-Для индексации в электронных научных журналах Испании и Латинской Америки, 7045008-Для распространения и издания в Министерстве образования и культуры Испании, 25409 -Для хранения в Университетской библиотеке-Мадрид, 16258-Для индексации в Dialnet, 20589-Для индексации в справочнике стран Иberoамерики и Карибского бассейна, 15048-Для международной регистрации конгрессов и коллоквиумов. financingprograms@pireqa.org

Управленческие офисы

Capital Park San Angel - Venue. 1225, Revolución Avenue, Los Alpes, Álvaro Obregón, CP-01010-Mexico City

