



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, ESTELÍ

Revista Científica de FAREM-Estelí

Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano

Año 7 | N° 28 | Octubre-diciembre, 2018

ISSN: 2305-5790

Estelí, Nicaragua



AUTORIDADES

MSc. Ramona Rodríguez
Rectora, UNAN-Managua

MSc. Jaime López Lowery
Vicerector General, UNAN-Managua

Dra. Maribel Avendaño
Vicerectora de Investigación, Posgrado y Extensión Universitaria. UNAN-Managua

MSc. Nubia Aracelly Barreda Rodríguez
Decana, FAREM-Estelí, UNAN-Managua

CONSEJO EDITORIAL

Dra. Beverly Castillo Herrera
Coordinadora Editorial de la Revista Científica FAREM-Estelí

Dr. Manuel Enrique Pedroza Pacheco
Coordinador de programa de doctorado en Gestión y Calidad de la Investigación Científica. UNAN-Managua

MSc. Eduardo López
Docente FAREM-Estelí, UNAN-Managua

MSc. Edgardo Javier Palacios Ruiz
Docente FAREM-Estelí, UNAN-Managua

MSc. Lisandro D'León
Docente FAREM-Estelí, UNAN-Managua

CONSEJO ASESOR

MSc. Fidel Juárez Rodríguez
Vicedecano de FAREM-Estelí, UNAN-Managua

MSc. Yasmina Ramírez Sobalvarro
Directora del Departamento de Ciencias Económicas.
FAREM-Estelí, UNAN-Managua

MSc. Emilio Lanuza Saavedra
Director del Departamento de Educación y Humanidades.
FAREM-Estelí, UNAN-Managua

MSc. Juan Alberto Betanco
Director del Departamento de Ciencia, Tecnología y Salud.
FAREM-Estelí, UNAN-Managua

MSc. Jeyling Alfaro Manzanares
Docente. FAREM-Estelí, UNAN-Managua

EQUIPO TÉCNICO

Diseño y Diagramación
Ing. Darwing Joel Valenzuela Flores

Traducción de resúmenes
MSc. Leana Gissell Lanuza Espinoza

ISSN: 2305-5790 Versión electrónica

La Revista Científica de la FAREM Estelí: Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano, es una publicación electrónica en la web, de periodicidad trimestral, editada por la Coordinación de Investigación de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Estelí, tiene el propósito de compartir las experiencias de investigación que desarrollan estudiantes y docentes. Este es un esfuerzo que pretende la articulación entre el quehacer de los docentes-investigadores y diferentes actores del sector público, sector privado, Organismos no Gubernamentales y población de Nicaragua.

Todos los derechos son reservados para su contenido, diagramas, fotos y resúmenes. Se autoriza la reproducción parcial o total por cualquier medio conocido, siempre y cuando sea con fines académicos. En caso contrario, se requerirá autorización expresa de la Coordinación de Investigación de la FAREM Estelí.

Los conceptos expresados en esta publicación periódica son producto de investigaciones debidamente fundamentadas. Sin embargo, los conceptos y opiniones expresados en cada artículo es responsabilidad de los autores y las autoras.

Incidencia de la evasión del impuesto cuota fija y basura domiciliar en la ejecución presupuestaria de la alcaldía municipal y la administración de rentas Estelí para el año 2016 **3**

*Yasuara Melixa Morán Moreno
Karen Lisbet Centeno Zamora
Kathering Fabiola López Casco
Jeyling María Alfaro Manzanares*

Proceso Administrativo enfocado en la producción para la comercialización de los puros en el mercado extranjero de la empresa Perdomo Cigars S.A Sede Estelí, Nicaragua. 2016-2017 **13**

*Ana Junieth Juárez Rodríguez
Perla Massiel Pineda Sánchez
Jennifer Auxiliadora Bermúdez
Beverly Castillo Herrera*

Estrategias empresariales que ha implementado la Empresa Familiar Siembras & Cosechas para la satisfacción de sus clientes, en la ciudad de Estelí periodo 2016-2017 **23**

*Ingrid Guadalupe Ramírez Navarrete
Escarleth Elieth Rugama Villarreyna
Yaritza Itzamar Rizo Valdivia
Beverly Castillo Herrera*

Influencia de la imagen corporal en la práctica excesiva de ejercicios físicos en adolescentes de Estelí, Nicaragua **33**

*Gissell Beatriz Aráuz Castillo
Karina Dávila Montiel
Yaritza Daniela Acuña Flores
Franklin Solís Zúniga*

Repercusiones de la migración de madres-padres en el desarrollo psicosocial de adolescentes en Estelí, Nicaragua **45**

*Deimis Valeska Bellorin Andrade
Karla Margarita Castillo Manzanares
Geysel Abigail Vizcaya Gómez
Franklin Solís Zúniga*

Sistema automatizado para el control de procesos en el área de recursos humanos en la Institución FundeMujer **45**

*Brenda Johana Borjas Martínez
María Paola Rodríguez Rugama
Neidy Hassiell López Gutiérrez
Marlene Rizo Rodríguez*

Sistema para gestión de procesos contables en una panadería **63**

*Julio César González Cruz
Cristian Rafael Rayo Agüero
Jorge Luis Rizo Martínez
Marlene Rizo Rodríguez*

Editorial

La Facultad Regional Multidisciplinaria de Estelí, Nicaragua, como facultad multidisciplinaria de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-Managua; FAREM-Estelí, presenta a ustedes la Revista Científica No. 28, correspondiente a los meses de octubre-diciembre del 2018. Con esta revista arribamos a siete años de publicación continua, que inició en 2011. En esta Revista se comparten siete artículos científicos producto de resultados de investigaciones.

En el área de ciencias económicas y administrativas se incluyen tres artículos como resultados de procesos de investigación para optar a la titulación en las carreras de contaduría pública y finanzas, y de administración de empresas. El primer artículo se titula: "La evasión del impuesto cuota fija y basura domiciliar en la ejecución presupuestaria de la Alcaldía Municipal y la Administración de Rentas de la ciudad de Estelí, Nicaragua, en el año 2016". El artículo destaca el proceso de recaudación y las principales causas por las que los contribuyentes de la ciudad de Estelí evaden sus obligaciones, y analiza la incidencia del monto de recaudación del servicio de recolección de basura domiciliar en el presupuesto de la alcaldía municipal de Estelí.

El siguiente artículo aborda el Proceso Administrativo enfocado en la producción para la comercialización de los puros en el mercado extranjero de la empresa Perdomo Cigars S.A Sede Estelí, Nicaragua. 2016-2017. En este artículo se afirma que el recurso más influyente para poder producir y comercializar los puros hacia el mercado extranjero, además de la materia prima y la mano de obra, es garantizar la calidad del producto terminado de acuerdo a los parámetros exigidos por el mercado internacional. Las autoras de este estudio proponen estrategias para implementar la producción exportable de puros, enfocadas en la contratación de mano de obra para cumplir con las ordenes de los clientes y el plan de producción, así como el mejoramiento de la organización del trabajo para la disminución de los desperdicios de la materia prima, y la creación de políticas de motivación para que el personal eleve su desempeño y rendimiento productivo.

El tercer artículo trata sobre las estrategias empresariales que ha implementado la Empresa Familiar Siembras & Cosechas para la satisfacción de sus clientes, en la ciudad de Estelí periodo 2016-2017. Esta empresa demuestra que su mejor estrategia para su instalación, crecimiento y posicionamiento en el mercado es funcionar bajo la modalidad de una franquicia, además sigue prevaleciendo la importancia de la calidad, precio y atención para garantizar la fidelización de sus clientes.

En el área de Ciencias Sociales se presentan dos artículos científicos, ambos abordan temáticas actuales y enfocadas en los intereses de los adolescentes. El primer artículo se refiere a la influencia de la imagen corporal en la práctica excesiva de ejercicios físicos en adolescentes de Estelí, Nicaragua; los autores afirman que esta una temática poco indagada, a pesar de ser esta relevante ante la sociedad, porque abarca distintas áreas de conocimiento especialmente desde la psicología. Los principales hallazgos muestran que los adolescentes se ven influidos por la percepción de su propia imagen corporal, realizando excesivamente ejercicios físicos, siendo afectados por factores como: la sociedad, autoestima, estereotipos de género que se difunden

erróneamente, dedicando más de 2 horas a la práctica de ejercicios donde descuidan otras actividades. Se presenta un plan de intervención psicológica que pueda ser utilizado por investigadores para trabajar con entrenadores y adolescentes practicantes del ejercicio físico excesivo para prevenir el trastorno dismórfico corporal o también conocido popularmente como vigorexia.

Otro interesante artículo enfoca las repercusiones de la migración de madres-padres en el desarrollo psicosocial de adolescentes en Estelí, Nicaragua. Entre los datos más relevante se encontró que las migraciones de las madres-padres tienen influencia en el desarrollo psicosocial de los adolescentes ya que estos necesitan una figura y modelo para guiar los procesos de aprendizaje y desarrollo que se dan en el crecimiento del niño. Y a partir de esa ausencia los adolescentes tienen sentimientos de inferioridad, tristeza y soledad y les hace falta una guía y acompañamiento para la realización de actividades individuales para el desarrollo personal del ser humano.

Desde tecnología e informática se incluyen dos artículos sobre la experiencia en el diseño e implementación de dos sistemas automatizados para una institución y una pequeña empresa panadera. El primer artículo se titula: Sistema automatizado para el control de procesos en el área de recursos humanos en la Institución FundeMujer. Para la realización de este sistema se utilizó la metodología planteada por Roger Pressman, donde se propone el modelo de procesos evolutivos que se caracteriza por la manera en la que permite desarrollar versiones cada vez más completas del software y evolucionar poco a poco con el tiempo para su entrega final. El modelo de procesos evolutivos consta de cinco etapas: Comunicación, Plan rápido, Modelado, Diseño rápido, Construcción de prototipo, Desarrollo, entrega y retroalimentación. Se obtuvo como resultado un sistema funcional y completo, para ser utilizado en el área de recursos humanos de la institución Funde Mujer.

El último artículo aborda el Sistema para gestión de procesos contables en una panadería, que se diseñó utilizando la metodología ágil SCRUM de desarrollo incremental, haciendo uso de algunas herramientas gráficas. Como resultado de esta investigación se obtuvo un sistema automatizado que facilita la realización de procesos contables como el manejo de inventario, cuentas por pagar y contabilidad de costos. Este sistema fue validado y se demostró la utilidad para el propietario de la empresa porque se agilizaron sus procesos contables y ahora puede generar sus informes con gran facilidad para la toma de decisiones administrativas en tiempo y forma.

Para finalizar esta presentación, se reitera el compromiso que tiene la Revista Científica de FAREM-Estelí para continuar compartiendo los resultados de procesos de investigación desde pregrado, postgrado y de investigadores independientes. Así mismo, invitar a los investigadores e investigadoras de las universidades y centros de investigación de Nicaragua y de Latinoamérica para que envíen sus artículos científicos y compartir los resultados de sus investigaciones.

Cordialmente,

Dra. Beverly Castillo Herrera
Coordinadora Editorial

Incidencia de la evasión del impuesto cuota fija y basura domiciliar en la ejecución presupuestaria de la alcaldía municipal y la administración de rentas Estelí para el año 2016

Incidence of the fixed fee tax evasion and household waste in the fiscal execution of the municipality and the income administration, Estelí for the year 2016

Yasuara Melixa Morán Moreno¹
yasuymeli934@gmail.com

Karen Lisbet Centeno Zamora¹
kcentenozamora@gmail.com

Kathering Fabiola López Casco¹
katheringlopez@yahoo.com

Jeyling María Alfaro Manzanares²
jeyfaman@yahoo.es

Recibido: 12 de agosto de 2018, Aceptado: 15 de diciembre de 2018

RESUMEN

El tema abordado es Incidencia de la evasión del impuesto cuota fija y basura domiciliar en la ejecución presupuestaria de la alcaldía municipal y la administración de rentas Estelí para el año 2016. Esta investigación describe los procesos de recaudación de ambos, tanto del impuesto cuota fija, así como el servicio de recolección de basura domiciliar y la influencia en el presupuesto aprobado por ambas instituciones. Con esta investigación se pretende demostrar cómo influye la evasión en el presupuesto que realiza tanto la alcaldía municipal y administración de renta Estelí con la recaudación del impuesto cuota fija y el servicio de recolección de basura domiciliar. Para obtener la información se aplicaron encuestas a los contribuyentes de ambas instituciones. Así mismos se realizaron entrevistas a los responsables de cada institución. También se hizo uso de bibliografías de internet, así como monografías de la biblioteca Urania Zelaya de Farem Estelí. De acuerdo a los resultados obtenidos reflejan información acerca del proceso de recaudación y las principales causas por las que los contribuyentes evaden sus obligaciones. De igual forma se da a conocer lo que se recaudó del servicio de recolección de basura domiciliar y como este influyó en el presupuesto que realizó la alcaldía municipal de Estelí para el año 2016.

Palabras claves: presupuesto; impuesto; evasión; contribuyentes; recaudación.

ABSTRACT

The subject addressed in this paper is the incidence of the fixed fee tax evasion and household waste in the fiscal execution of the municipality and the income administration, Estelí for the year 2016. This research describes the processes of collection of the fixed quota tax, as well as the household garbage collection service and the influence on the budget approved by both institutions. The purpose of this research is to explain how tax evasion influences on the budget made by the municipality and Estelí rent administration with the collection of the flat fee tax and the household garbage collection service. In order to obtain the information, surveys were applied to the taxpayers and employees of both institutions. Internet bibliographies were also used, as well as research in the Urania Zelaya library of FAREM Estelí. The findings stated information about the collection process and the main causes for which taxpayers evade their taxes obligations. They also shown what was collected from the home garbage collection service and how it influenced on the budget of the municipal council of Estelí for the year 2016.

Keywords: budget; tax; evasion; contributors; collection.

1 Egresada de Contaduría Pública y Finanzas. UNAN-Managua/FAREM-Estelí.

2 Docente del Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas. UNAN-Managua/FAREM-Estelí.



INTRODUCCIÓN

La Ciudad de Estelí, cabecera Departamental del mismo nombre, es la puerta de las Segovias, como se le conoce a los departamentos de Nueva Segovia, Matriz, Estelí.

El Diamante de las Segovias cuenta con una población de aproximada 230,000 habitantes, se localiza en medio de un valle rodeado de mesetas y situado a 800 metros sobre el nivel del mar.

El presente trabajo muestra información acerca de la evasión del impuesto de cuota fija y el servicio de recolección de basura domiciliar en la ciudad de Estelí para el año 2016. Se conoce que el gobierno Central destina un porcentaje del 10% como presupuesto para las municipalidades. Dentro de lo recaudado por parte de la alcaldía municipal de Estelí un 30% es destinado a proyectos sociales y el 70% a gastos administrativos.

En cuanto a la administración de rentas Estelí, lo recaudado por esta institución es dirigido a las cuentas del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, los cuales son transferidos al estado y este es quien se encarga de la distribución de dichos ingresos.

Por lo tanto, la falta de pago de los impuestos y tasas por servicios, va a influir de manera negativa de acuerdo al plan operativo anual (POA) y presupuesto que ejecutan ambas instituciones. Ya que de esta forma no se logran llevar a cabo proyectos tales como adoquinados de calles, construcción de centros de salud, alumbrado público, educación. Los cuales no solo con la transferencia que otorga el gobierno se logran a ejecutar. Es por ello que el área de recaudación tanto de alcaldía municipal y administración de Rentas, juega un papel sumamente importante para que se desarrolle y alcance la ejecución de lo presupuestado por ambas instituciones.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente trabajo es de carácter descriptivo, ya que los datos recolectados detallan y describen la información de los ingresos de la municipalidad y las estrategias para mejorar el proceso de recaudación de impuesto realizando a su vez, las observaciones y análisis del cumplimiento de los pagos.

Para realizar las encuestas de investigación los contribuyentes del impuesto de cuota fija y servicio de basura domiciliar, se tomó de la población una zona, la cual corresponde a siete barrios ubicados en la zona céntrica de la ciudad.

El muestreo es no probabilístico porque es cualitativo ya que trata de describir el fenómeno que se da, de la evasión del impuesto de cuota fija y del servicio de basura domiciliar de las instituciones sujetas a estudio.

Para la recolección de información se hizo uso de fuentes primarias como las entrevistas y encuestas. Además, se tomaron en cuenta fuentes secundarias como revisión documental.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se realizaron entrevistas tanto al responsable de recaudación de la Alcaldía quien es la señora Jacqueline Cardoza y a la administradora de la Renta Estelí, la señora Rosa María Fonseca, también se encuestaron a diferentes contribuyentes de diferentes rubros de la ciudad, tanto de la avenida central como a Barrios aledaños. Esto es de mucha importancia porque así se podrá obtener una perspectiva distinta de lo que se dice en las instituciones y lo que dicen los pequeños contribuyentes. En base a esto se obtendrán resultados de los objetivos propuestos.

Proceso de recaudación de impuestos en la alcaldía municipal y administración de renta Estelí

En referencia al cobro del servicio de recolección de basura se realizó mediante una entrevista a la encargada de recaudación (Cardoza, 2017). La institución implementa un instrumento para la recaudación como son las notificaciones de cobros (ver anexo 3). que se ejecutan en todos los barrios de Estelí en donde se presta este servicio, tanto así que los cobros se hacen diarios en donde se destina un colector responsable de recaudar la cuota de basura domiciliar, en las 6 zonas del municipio de Estelí y según datos brindados la institución cuenta con personal suficiente, porque para cada zona hay un colector encargado de realizar los respectivos cobros y de dar seguimientos a las personas que no pagan la tarifa o cuota, que son entregadas personalmente a los contribuyentes debido a que el colector está

obligado a entregar notificaciones escritas a los usuarios de ese servicio, que es el instrumento más utilizado por la institución para notificar el cobro. También hay una responsable de recaudación, quien se encarga de llevar los registros, sean estos por medio de sistemas o en libros diarios. Por consiguiente, la institución conoce cuándo los ciudadanos están pendientes de realizar sus pagos.

Por medio de la recaudación la alcaldía municipal de Estelí, tiene como propósito implementar los recursos en proyectos sociales, en los cuales la población va ser beneficiada, donde a través del PIA (Plan de Inversión Anual) son establecidas las prioridades de cada año.

Análisis Administración de renta Estelí sobre el régimen de cuota fija

Para el año 2016 la institución contaba con una base de datos de contribuyentes activos de 5,185 personas inscritas en el régimen de cuota fija.

Régimen	Personas jurídicas	Personas naturales	Total
Régimen general	875	3306	4181
Régimen de cuota fija	0	5185	5185
Total			9366

Fuente: Administradora de Rentas Estelí.

El contribuyente llega a la Administración de Renta a solicitar los requisitos para establecerse como contribuyente ante la institución. El personal de la administración de renta hace un estudio y una serie de preguntas a la persona (dueño/a) del negocio y el rubro al que se dedica. Mientras este sea un pequeño negocio clasificará para el régimen de cuota fija, siempre y cuando no se determine la cuantía de sus ingresos.

La Administración de Renta Estelí cuenta con el personal necesario para las gestiones y procedimientos necesarios que se realizan ante la evasión del impuesto por parte de los contribuyentes. Los cuales por medio de notificaciones y llamadas telefónicas les hacen saber al contribuyente que tiene que realizar el pago de su impuesto o de lo contrario elegir una fecha antes de que el mes finalice para que pueda cancelar el pagado del impuesto.

De igual forma la administración de renta cuenta con una base de datos donde se observan los pagos que se han realizado por parte del contribuyente y los que aún no se han hecho, por lo cual el personal del área de cobranza hace llegar la notificación al contribuyente por medio de los funcionarios que se encargan de entregar las notificaciones de cobro.

La forma de realizar los pagos son en línea lo que hace ser un poco más sencillo el procedimiento, ya que el contribuyente solo imprime su boleta de pago (BIT) y puede hacer su pago en una institución bancaria.

Según la entrevista aplicada a la responsable de recaudación de impuesto de la alcaldía de Estelí se puede comprobar que el pago de la tasa de basura domiciliar por parte de los contribuyentes es realizado a través del colector de cobros y en otros casos cuando estos se presentan a realizar sus pagos a la institución, cabe señalar que el proceso de la recaudación no es muy frecuente lo que hace que la recaudación por parte de esta institución no sea eficaz y no incida en lo presupuestado por el plan operativo anual que cada año realiza la institución.

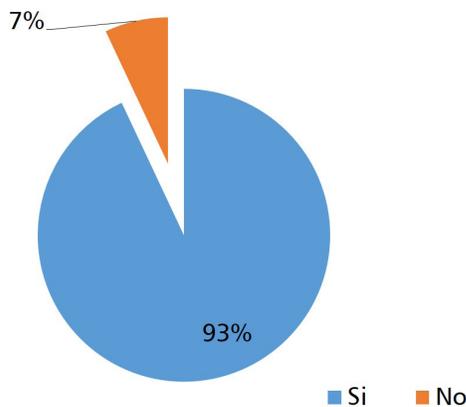
En cuanto a lo que se refiere al impuesto de cuota fija, recaudado por la administración de renta Estelí. Esta cuota es permanente sólo si se obtienen los mismos ingresos con los que se estableció esta cuota de acuerdo a los estudios que se realizan al negocio, siempre y cuando estos ingresos no aumenten. De lo contrario el contribuyente de dicho impuesto pasará de ser cuota fija a régimen general.

Dicha institución emplea métodos de cobros a los contribuyentes a través de la ventanilla electrónica (VET) el cual el usuario tiene la obligación de imprimir la Boleta de información tributaria (BIT), y luego hacer el pago en una institución bancaria, lo cual les causa muchas dificultades a los contribuyentes ya que la mayoría de estos no cuentan con los medios necesarios para llevar a cabo el pago de este impuesto. Cabe señalar que lo recaudado por parte de la institución va directamente depositado a una cuenta del ministerio de hacienda y crédito público, lo cual es el estado el encargado de hacer la distribución de estos ingresos.

De acuerdo a las encuestas realizadas se obtuvieron los siguientes resultados.

El 93% de la población indicó que si cumplen con sus obligaciones en cuanto a lo que se refiere a la cuota que la alcaldía establece para el pago del tren de aseo. Es decir que el 7% no cumple con el pago ya que las notificaciones de cobro no llegan mensualmente a sus hogares, lo que se vuelve una excusa para que las personas y no se pongan al corriente con sus obligaciones y por consiguiente va ocasionar que la alcaldía no cumpla con el plan operativo anual (POA) que establecen durante su año en curso.

Grafico No. 1. ¿Cumple Regularmente con sus obligaciones municipales de tren de aseo(basura domiciliar)



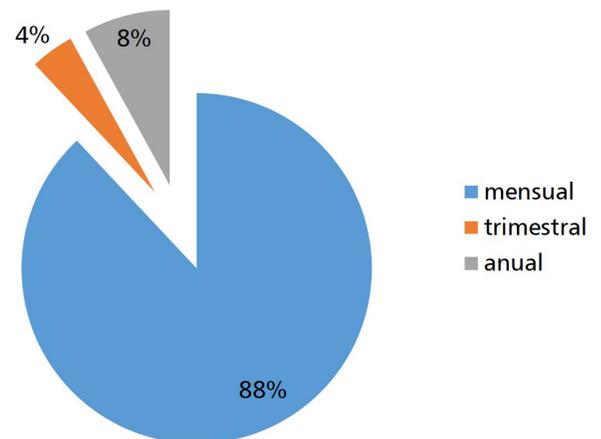
El 100% de las personas a las que se les fue aplicada la encuesta, confirma que si pagan el impuesto de cuota fija el cual es establecido por la administración de renta a pequeños negocios. Los cuales reflejan ser responsables con el pago del impuesto por ende dicen no hacer ninguna clase de evasión, tomando en cuenta lo que dice la institución es que si existe la misma por parte de los que no están inscritos y el único que problema se le presenta a la institución es con los que están inscritos, ya que estos solo se retrasan con sus cuotas.

Grafico No. 2 ¿Cumple usted regularmente con sus obligaciones Fiscales de cuota fija?



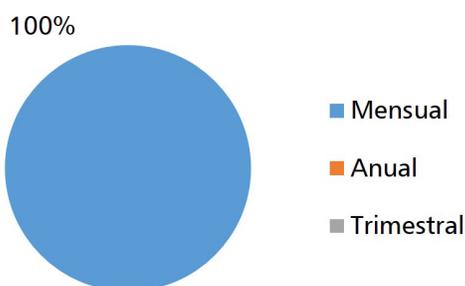
De acuerdo a los datos que se obtuvieron de la frecuencia con que llegan las notificaciones de cobro, la mayoría de la población indicó que esta les llega de forma mensual para los barrios que se encuentran en la Zona Central de Estelí y en relación a los barrios periféricos, esta notificación les llega cada tres meses y a veces hasta el año. Lo que implica que la población no acuda a realizar sus pagos debidos al lento accionar de la alcaldía, tomando en cuenta que la institución asegura que estas son enviadas por medio de los colectores mensualmente y que existe un colector asignado para cada zona.

Gráfico No. 3. ¿Con que frecuencia le llega la notificación de cobro del servicio de basura domiciliar?



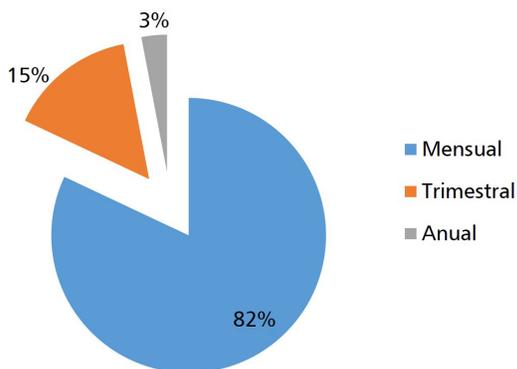
Cabe señalar que la mayor parte de la población indica que estas notificaciones les llegan mensualmente, por medio del personal de cobro, el cual hace entrega de notificaciones dos o tres días después de la fecha de vencimiento del pago de este impuesto, es decir que esta institución está más al pendiente del cobro de este impuesto y de esa manera tratan de cumplir con lo que se ha establecido en la planificación operativa anual.

Gráfico No. 4. ¿Con que frecuencia le llega la notificación del cobro del impuesto de cuota Fija?



Cómo se puede notar en la gráfica, la mayoría de las personas realizan el pago del servicio de forma mensual, cabe señalar que el pago lo realizan por medio del colector, debido a que muchas veces se les complica llegar a realizarlo a la institución por falta de tiempo, también la población encuestada está a cargo del negocio, por lo que no acuden a la alcaldía lo que implica que se les facilita un poco el proceso de pago.

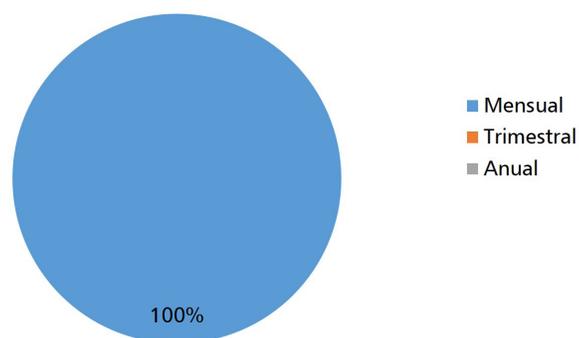
Gráfico No. 5. ¿Cada cuanto acude a pagar por el servicio de basura domiciliar?



De las 100 personas que se les aplicaron las encuestas, estas informan que el pago lo hacen mensual, por lo que, si se llegan a retrasar con la cuota, la institución les cobra mora y mantenimiento de valor por no realizar el pago antes de la fecha de vencimiento.

Así mismo afirman que para evitar gestiones de cobranza realizan su pago en la fecha que les corresponde, lo que favorece a la institución y al contribuyente.

Gráfico No. 6. ¿Cada cuanto realiza el pago del impuesto de cuota fija?



Causas de la evasión de impuestos del contribuyente de la alcaldía municipal de Estelí y administración de renta Estelí

La evasión existe por parte de los contribuyentes y es por falta de Interés y de cultura tributaria, porque si las personas realmente estuvieran al tanto, de cuanto es el costo por la recolección, se interesarían por pagar este servicio. También por falta de cultura tributaria ya que el contribuyente tiene la capacidad de pagar por este servicio, cabe señalar que la tasa mínima es de C\$16.00 córdobas mensuales para los barrios periféricos, donde existe difícil acceso para tren de aseo.

Las tasas que están establecidas barrio periférico (no adoquinado) es de (C\$16.00), Zona céntrica de la ciudad es de (C\$20.00) y zonas residenciales (C\$50.00) córdobas y también están diferenciadas por distritos, la tarifa comercial la mínima cuesta (C\$30.00) como: las pulperías pequeñas y las más alta son hasta (8,000.00 a 10,000.00) córdobas.

En el caso de los negocios más grandes, existen dos formas de pagos, ya sean por medio de la institución (alcaldía) y los colectores, quienes notifican y cobran mensualmente, según la responsable de recaudación el porcentaje de la evasión anda por un 60% que lo subsidia la alcaldía y solo el 40% de la población paga por este servicio, por ende las acciones que se toman para disminuir la evasión es por medio de campañas publicitaria donde se les habla de la importancia de pagar impuestos, y las notificaciones constante.

Una de las principales causas que se reflejan es que muchas veces existe evasión de este impuesto ya que existen personas que tienen su negocio y no han llegado a inscribirse, ni a notificar el negocio a la administración de rentas de manera voluntaria y por la falta de cultura tributaria es que los contribuyentes evaden el impuesto de cuota fija.

Otra de las causas que provoca la evasión de impuesto es que no se llega a alcanzar lo que está establecido en plan operativo a anual que realiza la Administración de Renta cada año, por lo cual este influye de forma significativa en el presupuesto de la Republica, y por consiguiente no se llevan a cabo los proyectos sociales para el pueblo.

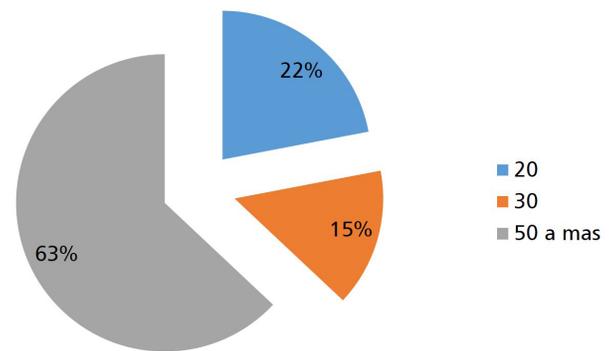
Aunque es poco el porcentaje de evasión que existe de este impuesto, el personal de la renta trabaja en lograr que todos los contribuyentes se responsabilicen por estar inscritos en el régimen de cuota fija y que realicen sus pagos a tiempo.

Primeramente existe evasión por parte de los contribuyentes porque no tienen cultura y prefieren evadir el pago de esta cuota antes que ponerse al corriente cancelando sus pagos en tiempo y forma como debería de ser por ser beneficiado al hacer uso de este servicio el cual la cuota mínima es de 16 córdobas y por consiguiente el contribuyente tiene la capacidad de pagarla, por otra parte el contribuyente cree que no es responsabilidad de él pagar por este servicio por lo que asume que debería ser pagado por el estado. Otras de las causas que se ve reflejada es que la institución no cuenta con suficiente personal para recaudar a consecuencia de esto es que existe también la evasión porque no se le notifica y cobra en el tiempo adecuado.

Una de las causas que provoca la evasión del impuesto de cuota fija, es que algunos contribuyentes no inscriben su negocio, es decir que no existen ante la administración de rentas, lo que significa que al no enterarse del mismo no podrá recaudarse ese fondo, con respecto a los que están inscritos estos solo se retrasan y por lo cual solo se les aplica recargos moratorios y mantenimiento de valor.

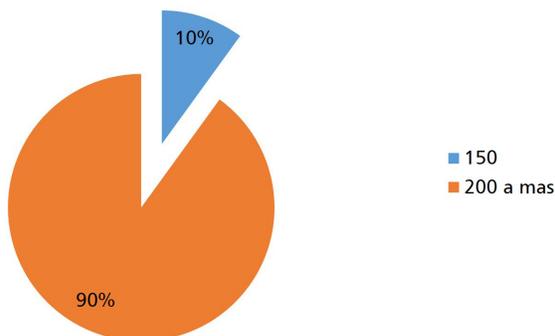
El 63% de las personas que se les pregunto acerca del pago, contestaron que pagan de 50 córdobas a más, lo que significa que solo una pequeña parte está pagando entre 20 a 30 córdobas. La mayoría de las encuestas se les realizaron a los negocios del centro de la ciudad, por ende, al ser estos comercios más grandes la alcaldía les impone una cuota más alta, contrario a los de las zonas periféricas que sólo pagan entre 20 a 30 córdobas, por ser barrios aledaños al centro de la ciudad.

Gráfico No. 7. ¿De cuanto es la tarifa que se le cobra por el servicio de recolección de basura domiciliar?



Cómo se observa claramente un 90% de los negocios está pagando por encima de los 200.00 córdobas y tan solo un 10 % está pagando 150.00 córdobas, esto significa que son negocios más pequeños, por ello la administración de renta les impone una cuota menor, de acuerdo a los ingresos percibidos por el contribuyente, esto indica que la institución está recaudando la cuota que se establece para cada negocio y lo recaudado se incluye en el presupuesto del estado, quien se encarga de realizar su respectiva distribución en proyectos a la población.

Gráfico No. 8. ¿Cuánto es la cantidad que paga por ser cuota fija?



Las partidas contables que realiza la Alcaldía producto de la recaudación de impuestos y los informes financieros en la administración de Rentas Estelí

En contabilidad se registran los ingresos producto de la recaudación del servicio de recolección de basura domiciliar, afectando así tales cuentas dentro de las Tasas y tarifas como Basura y Limpieza, debido a que son recursos no tributarios también en la alcaldía municipal de Estelí el tipo de contabilidad que llevan a cabo es la patrimonial en la misma utilizan Balance General, Estado de resultados e informes de egresos e ingresos de acuerdo al presupuesto, el cual son presentados de la siguiente forma, primeramente es elaborado por el contador, lo revisa el financiero y seguidamente es autorizado por el alcalde.

El presupuesto de ingresos es realizado por contabilidad y recaudación y es revisado por finanzas. El de presupuesto de Gastos es realizado por cada área de la institución, debido a que cada una de las áreas designa cuáles son sus gastos en el año y es de esta forma como se realiza el presupuesto. Luego de esto el consolidado lo realiza el área de contabilidad siempre de acuerdo a los ingresos. Y de los ingresos totales o corrientes el 70% es designado para gastos administrativos y el 30% para gastos de inversión, estos podrían ser proyectos sociales en los cuales son a beneficios del pueblo.

Posible porcentaje de ingresos del servicio de recolección de basura domiciliar en el presupuesto de la alcaldía municipal de Estelí.

Para el cálculo del porcentaje se hizo en base una tabla de ingresos, donde se hará uso de la cuenta "Recursos no tributarios" la cual contiene los ingresos obtenidos en el año 2016 de la alcaldía municipal de Estelí, la que también incluye la del servicio de recolección de Basura domiciliar.

Tabla No. 2. Recursos no tributarios. Administración de Rentas 2016

Código	Descripción del ingreso	Total (córdobas)
11000000	Recursos tributarios	108,755,051.43
12000000	Recursos no tributarios	31,874,295.42
13000000	Venta de bienes y servicios	9,819,700.02
14000000	Rentas de la propiedad	1,651,582.19
15000000	Transferencias y donaciones corrientes	17,838,984.44
22000000	Transferencias de capital	141,563,305.09
33000000	Recuperación de préstamos a largo plazo	0.00
39000000	Saldo de caja y banco al 31 de diciembre	23,157,024.54
Total de Ingresos		334,659,943.13

Fuente: Transmuni

Calculo porcentual del servicio de recolección de basura domiciliar en la cuenta "recursos no tributarios"

Para calcular el porcentaje del servicio de recolección de basura domiciliar dentro de los recursos no tributarios, se hizo tomando en cuenta su participación en el presupuesto de ingresos con **C\$ 4,049,231.25** y el cual se dividió entre el monto total de recursos no tributarios.

Tabla No. 3. Calculo del porcentaje en la cuenta recursos no tributarios

Monto en concepto del servicio de Basura D.	C\$ 4,049,231.25	0.1270375	12.703%
Monto total de recursos no tributarios	C\$ 31,874,295.42		

Tomando en consideración la participación del servicio de recolección de basura domiciliar dentro de los recursos no tributarios, es de un valor de 4,049,231.25 córdobas, podemos decir que si se dejan de percibir estos ingresos, no se estarían realizando algunos proyectos que alcanzan cifras de al menos un millón de córdobas según el Plan de Inversión Anual (PIA), influyendo negativamente en la realización de los mismos y teniendo como consecuencias que no se ejecuten estas obras de progreso para el pueblo.

Seguidamente se realizó un cálculo porcentual que tiene el servicio de recolección de basura domiciliar en el presupuesto de ingresos, donde se dividió el aporte del servicio entre los ingresos obtenidos por la alcaldía municipal de Estelí para el año 2016. El resultado fue del 1.2% de participación porcentual en el presupuesto municipal.

Tabla No. 4. Calculo del porcentaje en el presupuesto de ingresos

Monto en concepto del servicio de Basura D.	C\$ 4,049,231.25	0.0120995	1.2%
Presupuesto aprobado año 2016	C\$ 334,659,943.13		

Fuente: Transmuni

Análisis de la administración de Renta Estelí sobre el régimen de cuota fija

De acuerdo a la información proporcionada por la administradora de la institución de rentas Estelí, señala que cualquier tipo de información contable, no se llevan a cabo dentro de La institución ya que directamente lo recaudado es dirigido a la DGI, central en Managua. Es decir que en la institución antes mencionada no se realizan estados Financieros, ni informes contables de lo recaudado por los regímenes tanto general como cuota fija, solo se lleva un registro de los timbres y papel sellado que se vende dentro de la institución.

Análisis de la Alcaldía de Estelí (Basura Domiciliar)

En el caso de las visitas al contribuyente es por parte de los colectores que pasan realizando sus cobros, al mismo usuario se le motiva haciéndoles ver la importancia del pago que son distribuidos en ellos mismos, como obras de progreso para el municipio, el colector le hace saber al contribuyente los beneficios solo si él mismo contribuyente se lo pregunta, si no, el sigue con su cobro, en el caso de atrasos por parte del contribuyente la institución establece un 5% acumulativo por mes en trámites administrativos, no hay judiciales.

Evaluando las estrategias implementadas por la alcaldía municipal se sugieren las siguientes:

Objetivo: Establecer nuevas estrategias para subsidiar los gastos que intervienen en la prestación del servicio de recolección de basura domiciliar.

Acciones	Recursos
Realizar visitas continuas a los del servicio de recolección de basura domiciliar para gestionar cobros de manera más eficiente.	Recursos humanos
Establecer convenios con la central de riesgo para que el contribuyente que no está solvente con el servicio, se refleje en esta.	Recursos humanos, convenios con la central de riesgo.
Difundir periódicamente a través de medios masivos de comunicación, notas informativas y otros medios acerca del porcentaje recaudado y el destino de los tributos municipales.	Recursos humanos, Radio, Televisión, perifoneo, mantas publicitarias, volantes, Redes sociales.
Conceder descuentos, incentivos para aquellos contribuyentes que cancelen tributos municipales dentro del plazo establecido.	Recursos humanos, Fondos.
Generar, publicar y difundir periódicamente listas de contribuyentes deudores morosos a la municipalidad.	Recursos humanos, Redes sociales.

Análisis de Administración de renta Estelí (cuota fija)

Si una persona no está solvente, ni inscrito como contribuyente ante la institución de administración de Renta, no podrá ser proveedor del estado, ni podrá elaborar facturas mientras el sistema de comprobante Fiscales no se encuentre solvente.

No hay sanción o Multa, solo mantenimiento de valor y recargos moratorios que van aumentando cada día. También se hace lo que es gestión de cobranza (llamadas telefónicas) para motivar el pago del impuesto. Y cuando se agota la vía administrativa, se requiere de vía Judicial o se pasa a la procuraduría para llegar a un arreglo de pago para poder solventarse.

De igual forma en la administración de rentas Estelí no se le informa al contribuyente los beneficios e importancia de pagar los impuestos, solamente si el contribuyente pregunta se le explica los beneficios del pago de los impuestos.

En cuanto a la alcaldía las estrategias que implementa solo son notificaciones de cobros, aunque aducen que también implementan publicidad perifoneo lo cual los contribuyentes desconocen de la misma. Cabe señalar que es necesario que la institución aplique procedimientos y estrategias que hagan que el pago de este impuesto sea más efectivo por parte de los contribuyentes, ya que incide directamente con lo que el gobierno presupuesta cada año.

Así mismo la administración de renta utiliza una serie de estrategias para recaudar el impuesto de forma efectiva, tales como no emitir solvencias a los contribuyentes que no están inscritos o no estén al día con sus pagos, también hace el uso de llamadas telefónicas para recordar al contribuyente su obligación tributaria, así mismo emite notificaciones de cobro una vez que haya llegado la fecha de vencimiento del pago del impuesto. También realiza visitas para agregar nuevos contribuyentes que a un no están inscritos.

Para mejorar el proceso de recaudación de impuestos de la administración de Renta se deberán implementar las siguientes estrategias.

Objetivo: Implementar nuevas estrategias para cumplir con el Plan Operativo Anual (POA).

Acciones	Recursos
Hacer convenios con diferentes instituciones bancarias para que los saldos pendientes del contribuyente sean cancelados en cualquier parte del país.	Recursos humanos, convenios con instituciones bancarias.
Distribución de notificaciones de cobro en tiempo y forma.	Recursos humanos, Transporte.
Proponer descuentos, incentivos para que los contribuyentes se motiven a pagar sus obligaciones fiscales y tributarias.	Recursos humanos.
Que el contribuyente tenga acceso a realizar sus pagos dentro de la misma institución (DGI).	Recursos humanos
Supervisión masiva a los nuevos negocios para inscribirlos en el régimen de cuota fija.	Recursos humanos, transporte
Visitas masivas a negocios que ya están inscritos para modificar las cuotas anteriormente establecidas.	Recursos humanos, transporte, equipo de cómputo.

CONCLUSIONES

Las herramientas utilizadas por la alcaldía y administración de renta para la recaudación tanto de impuestos como de tasas por servicios son muy deficientes debido a que solo utilizan mecanismos de cobros como: notificaciones de cobros escritas y llamadas telefónicas, éste último recurso sólo lo utiliza la administración de Renta para recordarle al contribuyente su obligación ciudadana.

Las encuestas a los contribuyentes de ambas instituciones aseguran que los encargados de notificar o realizar cobros tanto del servicio de recolección de basura y del impuesto de cuota fija, no brindan información sobre el destino que se les da a las cuotas o pagos del servicio, cabe señalar que se les brinda información solo si el

mismo usuario es quien pregunta que se hace con esos fondos, en que son implementados. Así mismo afirman que los encargados que envía la alcaldía municipal, no suelen pasar con mucha frecuencia a cobrar o notificar. Lo contrario sucede con los cobradores de la administración de Renta, que, si están más pendientes que el contribuyente realice sus pagos, esta es una de las razones por la que los usuarios del servicio de recolección de basura domiciliar se retrasan con sus cuotas y no se estén percibiendo esos ingresos en la institución.

Otra de las causas por las que el contribuyente evade el pago de la cuota del servicio de basura domiciliar, es por la falta de cultura. Es decir que una parte de la población, no muestra interés por realizar este pago porque consideran que debería ser el estado quien asuma ese gasto, por lo que no debe ser obligación de la población pagar por el servicio. Sin embargo, la población deber ser más concientizada para que cumpla con su obligación ciudadana.

Por otra parte, existe poca incidencia en la evasión del impuesto de cuota fija, ya que los contribuyentes que están inscritos en este régimen están pendientes del pago y sucede que se atrasan en sus pagos, pero de igual forma no dejan pasar mucho tiempo para pagar su obligación fiscal. Así mismo, la institución afirma que solo existe evasión de aquellos negocios que todavía no se han inscrito al régimen de cuota fija y que, aunque están generando ingresos, no se han ido a reportar a la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Cardoza, J. (13 de octubre de 2017). (F. López, K. Centeno, & Y. Moran, Entrevistadores)
- Ramírez, I. (28 de septiembre de 2017). (Y. Moran, K. Centeno, & L. Kathering, Entrevistadores)
- Visita Nicaragua. (s.f.). Recuperado el 20 de octubre de 2017, de www.visitnicaragua.com

Proceso Administrativo enfocado en la producción para la comercialización de los puros en el mercado extranjero de la empresa Perdomo Cigars S.A Sede Estelí, Nicaragua. 2016-2017¹

Organizational Process focused on the production for the commercialization of cigars in the foreign market of the company Perdomo Cigars S.A in Estelí, Nicaragua. 2016-2017

Ana Junieth Juárez Rodríguez²
rodriguezananajunieth@yahoo.com

Perla Massiel Pineda Sánchez²
mashesanchez26@gmail.com

Jennifer Auxiliadora Bermúdez²

Beverly Castillo Herrera³
beverly.castillo@yahoo.com

Recibido: 10 de septiembre de 2018, Aceptado: 15 de diciembre de 2018

RESUMEN

Este artículo científico presenta los resultados del Proceso Administrativo enfocado en la Producción para la Comercialización de los puros en el mercado extranjero de la Empresa Perdomo Cigars S.A, Sede Estelí en el periodo 2016-2017. Esta investigación es de tipo cualitativo porque aborda a profundidad la problemática del proceso administrativo en la elaboración de los puros para su comercialización. Las técnicas de recolección de datos fueron: la entrevista a cuatro personas involucradas en el proceso productivo y la comercialización de los productos terminados. Se aplicó la guía de observación en ambos procesos y la revisión documental para sustentar la investigación. Como resultado de esta investigación se obtuvo que el recurso más influyente para poder producir y comercializar los puros hacia el mercado extranjero además de la materia prima, la mano de obra es indispensable para garantizar la calidad del producto terminado. Como estrategias se proponen la contratación de mano de obra para cumplir con las ordenes de los clientes y el plan de producción, así como también el mejoramiento de la organización del trabajo para la disminución de los desperdicios de la materia prima, de igual modo la creación de políticas de motivación para el personal que permita elevar el desempeño y el rendimiento de los mismos.

Palabras claves: proceso; producción; comercialización; Perdomo; puros.

¹ Este artículo se elabora a partir de la tesis titulada Proceso administrativo enfocado en la producción para la comercialización de los puros en el mercado extranjero de la empresa Perdomo Cigars S.A Sede Estelí en el período 2016-2017. Para optar al título de licenciatura en administración de empresas en el año 2017 por la UNAN-Managua-FAREM-Estelí.

² Egresada de la carrera de Administración de Empresas. UNAN-Managua/FAREM-Estelí.

³ Doctora en Ciencias Sociales por la Universidad del Zulia. Maestría en Ciencias Sociales por la Universidad de Guadalajara. Docente titular de la UNAN-Managua, FAREM-Estelí.



ABSTRACT

This scientific article presents the results of the organizational process focused on the Production for the commercialization of the cigars in the foreign market of the Perdomo Cigars SA Company in Estelí during the period 2016-2017. This is a qualitative research because it addresses the problems of the administrative process in the production of cigars for marketing. The data collection techniques were: an interview applied to four people involved in the production and commercialization process of the finished products. An observation guide was applied in both processes and the documentary review to support this paper. The findings obtained stated that the most influential resource to be able to produce and sell the cigars at the foreign market besides the raw material and human sources are crucial to guarantee the quality of the finished product. Some strategies are proposed remarking the need of hiring more employees to fulfill the client's demands and the production plan, also the improvement of the organization labor plan for the reduction of the waste of the material was suggested. The creation of policies of motivation for the staff that allows them to increase their performance.

Keywords: process; production; comercialization; Perdomo; cigars.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años el tabaco en Nicaragua ha experimentado un acelerado crecimiento. Por su alta calidad y elevado prestigio lo que ha despertado el interés de empresas internacionales. El cultivo de tabaco y la fabricación de puros ha traído progreso y crecimiento económico a Estelí, siendo notorio el dinamismo económico de esta zona, muy ligada al cultivo de tabaco y la fabricación de puros para la exportación.

En la tabacalera PERDOMO, el tabaco es cultivado bajo estrictas normas de calidad, lográndose un producto con los mejores estándares y en concordancia a las necesidades y las exigencias del mercado internacional. Esta compañía en Nicaragua se encarga de la manufactura de los puros y del envío a su principal distribuidor a Miami, Estados Unidos.

Desde la pre-industria, dentro de la tabacalera, hasta la transformación de la materia prima en producto terminado existen aspectos significativos que pueden afectar positiva o negativamente dichos procesos. El principal protagonista del proceso productivo son las personas que cumplen con las órdenes que solicitan los clientes a la empresa, quienes muchas veces pasan por alto el plan de producción en las cantidades necesarias para producir y como consecuencia se da el trabajo bajo presión y la desconcentración del personal durante sus labores, así como también existe una baja remuneración y una falta de motivación laboral, lo que muchas veces hace que se disminuya la producción y el interés por parte de los colaboradores.

Así mismo, algunas personas no tienen experiencia garantizada sobre el proceso de elaboración del puro, como consecuencia hay baja producción en tiempo y forma difiriendo del plan de producción. Ligado a esto los desperdicios de materia prima de picadura y boquilla, donde la picadura corresponde al proceso realizado por el bonchero (quien arma el puro) y la boquilla es el derivado del trabajo realizado por la rolera (quien rola el puro y coloca la última capa de presentación de este), si en este proceso se da la ruptura de las capas del puro como producto terminado, estos deben de ser rehechos porque no pueden salir al mercado con algún defecto, porque ocasionaría reclamos de los clientes al no recibir la calidad esperada, aumenta la insatisfacción y se reduce las ventas potenciales.

Otro aspecto importante en la comercialización al extranjero son las barreras comerciales en los países europeos, dada la existencia de grandes monopolios que dominan el mercado y dificultan la entrada de un nuevo producto en el mercado.

Como objetivo general se planteó analizar el proceso administrativo enfocado en la producción de los puros que proponga estrategias operativas que garantice la calidad del producto terminado para la comercialización en el mercado extranjero de la empresa Perdomo Cigars S.A sede Estelí en el periodo 2016-2017.

Este estudio fortalece las líneas de investigación de la carrera de Administración de Empresas de nuestra facultad, y puede considerarse como antecedente de nuevas investigaciones para continuar

profundizando en esta temática, así mismo es fuente de información para el público en general a través del cual se conocerá todo lo relacionado al proceso administrativo de la elaboración de puros, trámites y permisos, y estándares de calidad necesarios para poder introducir los puros en el mercado extranjero.

Las bases conceptuales de esta investigación fueron cuatro ejes teóricos de gran importancia: Zona Franca, Proceso administrativo, Proceso de producción, Proceso de comercialización.

La Zona Franca está definida como el área de terreno de una nación, físicamente delimitada y *sujeta a un régimen fiscal y aduanero especial*. Dicho territorio, está dedicado a la producción y comercialización de bienes para la exportación, así como a la prestación de servicios vinculados con el comercio internacional. Para las legislaciones aduaneras las zonas francas son consideradas Áreas Exentas. Esta área geográfica tiene como finalidad atraer inversiones extranjeras, conectar la economía nacional con la internacional, buscar la libertad económica y las inversiones para generar mano de obra, favorecer la mayor actualización tecnológica posible, entre otros (Sabido, 2018)

El proceso administrativo es el conjunto de actividades sistemáticas o etapas necesarias que llevan a cabo los administradores, gerentes, empresarios para alcanzar un objetivo y tomar decisiones. (Martínez, 2017).

Lamb (2006, pág. 249) denomina producción al proceso que permite la combinación de un conjunto de actividades orientadas a la transformación de recursos o factores productivos en bienes y/o servicios para conseguir la satisfacción de la demanda del mercado. El proceso de comercialización es el conjunto de todas las actividades empresariales relacionadas con el flujo de bienes y servicios desde el punto de la producción inicial hasta ponerlos en manos del consumidor.

MATERIALES Y MÉTODOS

Según el uso del conocimiento esta investigación es aplicada porque estudia y analiza un problema real sobre el Proceso Administrativo enfocado en la producción para la comercialización de los puros de

la empresa Perdomo Cigars S.A Sede Estelí y tiene como propósito proponer estrategias operativas para mejorar el funcionamiento. Es una investigación cualitativa porque se analiza a profundidad el Proceso Administrativo de la empresa Perdomo y se determinan los diversos aspectos que intervienen en dicho proceso.

El universo de esta investigación lo constituye la Empresa Perdomo Cigars S.A en la ciudad de Estelí. El tipo de muestreo es no probabilístico porque no todo el universo tiene la misma probabilidad de ser seleccionado, como criterios de selección de muestra se utilizó: la disposición de tiempo de las personas claves que están involucradas en ambos procesos con su respectiva experiencia de dos a más años.

Para cumplir con los objetivos planteados en la investigación se utilizaron tres técnicas de recolección de datos: Entrevista, Guía de Observación e Investigación Documental.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La Empresa Perdomo Cigars fue fundada el 10 de octubre del año 1993 por el señor Nicolás Perdomo y su padre Silvio Perdomo ambos de nacionalidad cubana se dedicaban a la fabricación de puros cubanos, pero se vieron envueltos en diferentes problemas con el gobierno y sus políticas comunistas ya que ellos producían puros de buena calidad y presentación y su idea era exportarlos.



Logotipo de la Empresa Perdomo

Su misión es cumplir con efectividad las solicitudes de los clientes, anteponiendo prioridad, efectividad y sobre todo calidad, no importa la cantidad.

Su visión es destacarnos como los mejores del mundo, a nivel de empresas tabaqueras destacando siempre la calidad de nuestro producto.

En Nicaragua, la Empresa Perdomo se rige bajo el régimen de Zona Franca, por lo tanto, se rige bajo la ley No. 917 de Zona Franca para la exportación y que se reglamenta en el decreto No.12-2006.

En el artículo No.2 de la ley No.917 se la define como toda área del territorio nacional, sin población residente, bajo la vigilancia de la Dirección General de Servicios Aduaneros (DGSA), sometida a control aduanero especial y regulada por la Comisión Nacional de Zonas Francas conforme lo establecido en la presente ley y su reglamento. Y en el artículo 3, se determina el objeto de las Zonas Francas de Exportación destinadas a promover la inversión y la exportación mediante el establecimiento y operación de diferentes zonas tales como: zonas francas de transformación, producción de bienes industriales y agroindustriales, zonas francas logísticas, zonas francas de servicios, zonas francas de tercerización, así como otras que se dediquen a la producción y exportación de bienes y/o servicios, bajo un régimen fiscal y aduanero de excepción. La actividad de las zonas francas estará orientada exclusivamente a la exportación. (Presidencia de la Republica de Nicaragua, 2015)

El procesos administrativo en la producción

En la planeación la empresa primero determina los niveles necesarios de producción, inventarios y mano de obra para satisfacer las necesidades de los clientes de forma eficiente. La producción debe planificarse en base a las cantidades promedios de la demanda exterior con el fin de obtener una utilización eficiente de los recursos.

Perdomo Cigars S.A basa su planeación de producción a las órdenes de los clientes que son recepcionados en la sede Central de Miami. Estas órdenes son enviados al gerente general de la sede Estelí, donde en un mutuo acuerdo con el jefe de producción planean la producción requerida por día para cada cliente. La producción planeada diariamente es de 28,000 a 35,000 puros máximos, garantizando la calidad del producto terminado.

La organización es una de las etapas más importantes para garantizar un producto terminado de calidad, aquí se ejecutan las diferentes actividades que tienen que ver con el proceso de producción de los puros, de acuerdo a un orden lógico.

Se planifican las actividades que se van a llevar a cabo, como van a realizarse, la distribución y disposición de los recursos materiales para alcanzar los objetivos. Las condiciones de trabajo son adecuadas para el bienestar de los trabajadores, las instalaciones están bien estructuradas garantizando comodidad, higiene y seguridad.

“Para organizar la producción el recibe las ordenes de los clientes por parte de la gerencia y procede a distribuir las actividades en función de su cumplimiento, le explica a la sección de entrega de materia prima cual es el material y la liga que se llevará a cabo para cumplir esa orden, al igual que la coordinación constante con el departamento de capa”. (Alexis Reyes. Jefe de producción. Junio, 2017)

La integración del personal no solamente toma en cuenta los puestos de trabajo que tiene cada colaborador dentro de una empresa, sino las formas de motivación, de evaluación de las tareas asignadas, y el involucramiento de los colaboradores con cada tarea para poder alcanzar los planes u objetivos que se propone la empresa.

Dentro del área de producción, cada colaborador tiene su puesto de trabajo asignado como lo hace el bonchero, la rolera y los supervisores que juegan un papel muy importante durante el proceso de transformación. Dentro de la empresa no existen políticas de motivación para el personal que les permita trabajar con mayor eficiencia y sobre todo rendimiento en la producción para cumplir a como se debe el plan de producción establecido en tiempo y forma.

Un colaborador de esta área únicamente realiza su trabajo porque está en su responsabilidad hacerlo una vez que ha sido contratado y por ende debe de cumplir con las tareas que le corresponden según su puesto de trabajo, no porque se le brinde ningún tipo de beneficio adicional o muestra de incentivo por el trabajo realizado, trayendo como afectaciones la inestabilidad del personal y las renuncias continuas.

La dirección es la que se encarga de motivar a los empleados, orientar las actividades, elegir el canal más eficaz de comunicación y resolver los conflictos entre los empleados. Para que la planeación y la organización puedan ser eficaces, se deben complementar con la orientación y el apoyo de las personas a través de la comunicación, liderazgo y motivación adecuados.

La dirección se encuentra vinculada con la distribución y preparación del personal y la estabilidad del personal, esta se hace a través de los pedidos. El tipo de capa, vitola, capacidad y habilidad en la elaboración de los puros se debe hacer de manera uniforme, todos saben cómo elaborar un puro de acuerdo a los requerimientos de calidad establecidos por la empresa y ésta distribución se realiza con el objetivo de obtener una buena producción de puros. El personal de producción debe de estar preparado ante cualquier eventualidad que pase en los pedidos ya que depende de ellos cumplirlos, según la orden del jefe de producción.

Las personas que están involucradas en la producción cumplen con su asistencia diaria, de un total de 87 parejas, 7 personas requieren permisos por motivos personales o para asistir a consulta médica, posterior a esto regresan a la empresa para incorporarse al trabajo.

Cuando se habla de la etapa de control, se hace referencia al método de supervisar, comparar y corregir la producción exactamente. La finalidad del control es garantizar que los resultados de lo planeado, organizado y ejecutado se ajusten a los objetivos previamente establecidos.

El control es básicamente un proceso que guía la actividad ejecutada hacia un fin previamente determinado. Supervisar cada una de las actividades que se realizan en esta área permite comparar la eficiencia y el desempeño con la que trabajan cada uno de los colaboradores en función al año anterior y así poder corregir las debilidades que se presentan al momento de que se están realizando estas actividades para poder lograr un buen proceso de producción y así obtener puros de calidad.

En el área de producción básicamente existen dos controles principales: 1) Control de inventario para producir. 2) Control de los puros en proceso.

Ambos controles permiten mantener una secuencia lógica de todos los recursos necesarios para poder producir y conocer exactamente los movimientos o transferencias que se realizan en esta área en relación a las demás áreas que intervienen en la producción. A continuación, se explica el proceso de cada control:

Control de inventario para producir

Para obtener un control sobre la existencia de inventario en cuanto a la producción debemos tomar en cuenta aspectos importantes como son: 1) El nivel de ventas de la empresa. 2) El tiempo de los procesos de producción. 3) La capacidad productiva. 4) Materia prima (compradas y fabricadas) requeridas según las cantidades aproximadas a producirse según las ordenes pendientes.

Los materiales en proceso se encuentran, generalmente bajo control físico y control interno de inventario, que debe contener la información adecuada sobre movimientos de la producción y los inventarios, de igual manera una notificación rápida sobre desperdicios producidos, materiales dañados, etc., de modo que las cantidades y costos correspondientes de los inventarios pueden ser debidamente ajustados en los registros.

Control de los puros en proceso

Para efecto de control se utilizan los siguientes formatos durante la producción en proceso como los siguientes:

- **Informe de puros rehechos:** que salen del Centro de Torcido hacia Bodega: Este tipo de formato se utiliza cuando el departamento de producción solicita a la Bodega Central los puros malos o rotos en su capa y deben ser rehechos nuevamente que consiste en cambiar la capa.
- **Informe de puros nuevos:** Todos los puros que se producen pasan a Cuarto Frio o Almacén de puros para su debida curación, añejamiento y posteriormente ser empacados.

- **Traslado del almacén de puros:** El traslado del almacén de puros se hace cuando se debe entregar una cantidad requerida de puros o productos terminados hacia el departamento de Empaque. El empaque realiza una solicitud previa según el pedido especificando la línea, capa y vitola de los puros.

El control de calidad de los puros en su proceso comienza desde el momento que se adquiere la materia prima en el almacén de pacas, es por ello que la empresa toma en cuenta tres aspectos fundamentales que garantizan el sostenimiento de la calidad real del producto terminado, esto va relacionado con la planeación y la organización que pueden ser influencia de la calidad de los mismos.

Otros de los factores que inciden en la calidad de los puros elaborados son la experiencia de la mano de obra y el interés que tenga el obrero para elaborar los puros incide en la calidad de los mismos, al igual que la capacitación y el entrenamiento que se les dé a los nuevos colaboradores. Otro aspecto importante es la constante supervisión que le permite a la empresa implementar acciones correctivas cuando se presenten errores durante el proceso de producción.

La producción

La empresa Perdomo Cigars S.A ubicada en la ciudad de Estelí se dedica a la producción de puros de diferentes ligas, tamaños y estilos destinados a la comercialización. Esta empresa cuenta con tres diferentes áreas las cuales son: área de pre-industria, área de producción y área de empaque.

Perdomo Cigars S.A para realizar su producción tiene en cuenta aspectos importantes tales como: disponibilidad de la materia prima, niveles de inventario, situaciones económicas, fuerza laboral y ambiente laboral, comportamiento de la competencia, demanda y oferta del mercado, siendo estos aspectos estudiados y analizados estratégicamente para tener una buena producción y por ende una alta productividad que permita lograr estabilidad en el mercado y ofrecer un producto que satisfaga las exigencias de los clientes.

La inversión total para la producción anual corresponde a \$7,000,000 de dólares correspondientes a la producción total oscilante entre 28,000 a 35,000 puros diarios aproximadamente de diferentes marcas, tamaño, color y vitolas, manteniéndose en este rango de producción, para evitar que la calidad no sea la esperada realmente. Alexis Reyes, jefe del área de producción comentó:

“Es más importante la calidad, que la cantidad, de nada nos sirve producir y empaçar millones de puros si nuestros clientes no nos van a seguir prefiriendo por haber disminuido nuestra calidad”. (Alexis Reyes. Jefe de Producción. Junio, 2017).

Las marcas exclusivas de puros son: Perdomo Edición de Silvio, Perdomo 20th Anniversary, Perdomo Estate Selection Vintage 2002, Perdomo Exhibición, Perdomo Habano, Perdomo Reserva, Perdomo 2, Perdomo Factory Tours Blend, Perdomo Series Craft, Perdomo Reserve 10th Anniversary, Perdomo Reserve Champagne Sun Grown, Perdomo 5, Perdomo Lote 23, Nick's Sticks, Perdomo Fresco, Perdomo Patriarch, Bugatti.

Requerimientos de calidad de los puros para la comercialización al mercado extranjero

Los puros por lo general tienen diferentes tamaños estos se determinan al momento de pasarlos por un diámetro los cuales tienen medidas de 42, 44, 46, 48, 50, 52, 54, 56, 60 al igual el largo de los puros que dependen de la marca y vitola.

Así como también se incluye la uniformidad donde los puros contenidos en cada caja deben ser uniformes y deben contener sólo puros de la misma marca, variedad y calidad.

El producto debe ser empacado de modo que exista seguridad de que está protegido adecuadamente, no deben contener objetos extraños de diferente origen al material de los puros.

Cada caja de puro debe llevar información legible y durable impresa en el exterior tales como: Identificación, Nombre de la marca y medida, Naturaleza del producto, Tipo de Puro (cuando el contenido de la caja no es visible desde el exterior),

Origen del producto, Lugar de origen, o marca comercial nacional, regional o local.

El proceso de comercialización

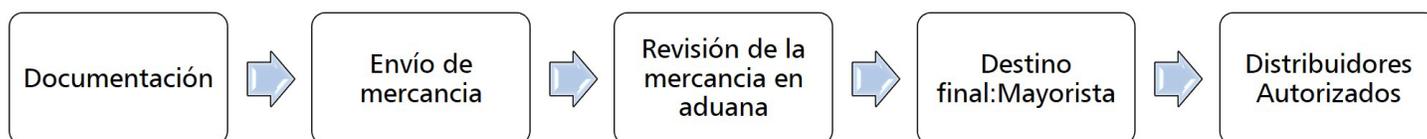
La comercialización de los puros se hace de manera directa ya que se envían los contenedores hacia la sede central en Miami, Estados Unidos, los trámites para dicha actividad son realizados en Nicaragua como país de origen y país productor de los puros.

La empresa Tabacalera Perdomo Cigars S.A sede Estelí es una empresa dedicada a la comercialización de los puros por marcas selectivas de las cuales son dueños

exclusivos, gracias a sus marcas y su autenticidad han podido lograr el reconocimiento de clientes internacionales.

La comercialización de los puros se hace de manera directa ya que se envían los contenedores hacia la sede central en Miami, Estados Unidos, los trámites para dicha actividad son realizados en Nicaragua debido a que es el país de origen y país productor de los puros.

El flujograma del proceso de comercialización de la Empresa Perdomo es el siguiente:



La empresa produce aproximadamente de 28,000 a 35,000 puros máximos diario, para un total de 735,000 puros mensuales de diferentes vitolas y marcas que son específicamente para comercializarlos hacia el mercado extranjero.

“Una de las principales ventajas que tiene la empresa es que está bajo el régimen de zona franca, y se facilita los trámites aduaneros, aunque hoy en día países como Estados Unidos requiere para la importación de los productos el certificado fitosanitario de los productos elaborados en Nicaragua, y en los países Europeos. De igual manera, se necesita el certificado fitosanitario y el certificado de origen para ambos países”. (Miguel Rivera. Gerente General. Agosto, 2017).

“Todo lo que producimos, lo comercializamos, es por ello que en la categoría de los puros que comercializamos están incluidas todas las marcas con sus medidas correspondientes, a veces se producen más cantidades de un puro que de otro, por ejemplo,

sin embargo, todos por igual son enviados a Estados Unidos el principal destino”. (Ramón Talavera. Encargado de Comercialización. Junio, 2017).

Los tipos de puros que comercializa la empresa van acorde a las marcas exclusivas de los que se derivan una serie de puros de diferentes tamaños, y son los más demandados por los clientes ya sea por su tamaño, sabor, color y combustión.

Los principales destinos de la empresa se encuentran a nivel internacional, su principal mercado es Estados Unidos correspondiente al 80%, donde se encuentra la sede Principal en Miami, Estados Unidos, y el otro 20% restante es dirigido a los siguientes mercados: Rusia, Alemania, Republica Checa, Dubái, Austria, Armenia, Eslovaquia, Nueva Zelanda, Polonia, Ucrania, Croacia, Israel, Suecia, Portugal, Australia, México, Guatemala.

Meses	Miami	Rusia	Canadá	España	Portugal	México	Alemania	Dubái	Total
Enero	413,580				7,551	5,104			426,235
Febrero	902,278							17,272	919,550
Marzo	499,048						63,796		562,844
Abril	839,770			15,700	16,091	2,846			874,407
Mayo	890,408		5,955						896,363
Junio	433,124								433,124
Julio	950,224						145,798		1,096,022
Agosto	845,668						115,499	41,800	1,002,967
Septiembre	376,634	29,088				2,973			408,695
Octubre	741,907		10,660		3,572				822,729
Noviembre	785,540			18,880					810,074
Diciembre	465,653					5,654			465,653
Total	8,143,834	29,088	16,615	34,580	27,214	16,577	391,683	59,072	8,718,663

Fuente: Investigación documental

Estrategia para mejorar el proceso productivo de los puros para elevar la calidad y comercialización en el mercado extranjero

De acuerdo al procedimiento de la elaboración de una estrategia empresarial, lo primero es elaborar un análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), y posteriormente para identificar líneas estratégicas de trabajo con sus objetivos y actividades.

Fortalezas

- Disponibilidad de materia prima de calidad.
- Estricto control de calidad en los procesos.
- Buenas condiciones de infraestructura.
- Buen ambiente laboral.

Oportunidades

- Desarrollo de nuevas líneas de productos.

Debilidades

- Falta de mano de obra capacitada.
- Desperdicios de materia prima por nuevos colaboradores.
- Falta de motivación del personal.
- Salarios relativamente bajos.
- Ausentismo de los colaboradores.
- Baja producción.

Amenazas

- Aperturas de nuevas fábricas en el rubro del tabaco.
- Cambios climatológicos.

Estrategia FD (Fortalezas-Debilidades)

Estrategia 1. Lanzamiento de nuevos puros al mercado para la atracción de nuevos clientes

Objetivo: Incrementar la cartera de clientes y utilidades

Actividades:

1. Disponer de la materia requerida.
2. Contar con la cantidad de personal suficiente.
3. Evaluar la segmentación del mercado.
4. Hacer campañas de publicidad.

Estrategia DO (Debilidades-Oportunidades)

Estrategia 1. Contratación de mano de obra para la producción.

Objetivo: Elevar el rendimiento del área de producción con respecto a la demanda.

Actividades:

1. Reclutamiento y selección del personal adecuado
2. Capacitación del personal en el área del personal
3. Evaluación del desempeño laboral

Estrategia 2. Mejoramiento de la organización del trabajo.

Objetivo: Disminuir las cantidades de desperdicios de materia prima.

Actividades:

1. Planear exactamente cuánto material se utilizará según las cantidades de puros asignadas por día.
2. Asegurar que las condiciones de la materia prima sean excelente o en buen estado.
3. Llevar a cabo un estudio de tiempo en la producción estimada por día.

Estrategia 3. Creación de políticas de motivación para el personal.

Objetivo: Incrementar el desempeño y el rendimiento del personal.

Actividades:

1. Evaluar el desempeño del personal.
2. Fomentar la participación de los trabajadores en cursos o talleres para el desarrollo laboral.
3. Incrementar los salarios.
4. Tomar en cuenta las opiniones del personal para la toma de decisiones.
5. Incitar el trabajo por medio de premios y regalías.

Estrategia FA (Fortalezas-Amenazas)

Estrategia 1. Ampliación de la producción.

Objetivo: Incrementar los niveles de producción.

Actividades:

1. Organizar adecuadamente al personal.
2. Supervisión constante del proceso.

Estrategia 2. Implementación adecuada del plan estratégico de la empresa para la cosecha y la producción.

Objetivo: Optimizar los recursos para la producción.

Actividades:

1. Controlar las actividades que se realizan durante el proceso.
2. Distribuir las actividades según el plan estratégico.
3. Disponer de más terrenos para la cosecha.

Estrategia DA (Debilidades-Amenazas)

Estrategia 1. Capacitación del personal.

Objetivo: Estabilizar al personal de producción.

Actividades:

1. Capacitar al personal sobre el proceso productivo y la mejor utilización de los recursos.
2. Realizar charlas motivadoras para evitar el abandono del puesto de trabajo.

Estrategia 2. Mejoramiento continuo en el proceso de producción.

Objetivo: Garantizar una buena productividad.

Actividades:

1. Apoyar a los trabajadores durante el proceso.
2. Realizar una retroalimentación de los posibles errores para mejorar.

CONCLUSIÓN

En la tabacalera Perdomo Cigars S.A se implementa el proceso administrativo en todas las actividades relacionadas al proceso de producción y de comercialización permitiéndoles un mayor rendimiento y eficiencia en la producción de puros y el cumpliendo con los estándares de calidad exigidos por los mercados extranjeros.

Durante cada actividad realizada en el proceso de producción hay una revisión permanente para garantizar la calidad tanto en la materia prima como en el producto terminado, desde las funciones realizadas por el bonchero y la rolera hasta la presentación final del puro.

La empresa principalmente debe centrarse en la mano de obra, y crear políticas de incentivos a los trabajadores para que ellos se sientan motivados y sean más eficientes en su desempeño, manteniendo

la fidelidad a la empresa y la disciplina en cuanto al cumplimiento de su jornada laboral, de igual manera mejorar la organización del trabajo en esta área para poder lograr la reducción de las cantidades de desperdicios de la materia prima, de este modo podrán cumplir adecuadamente su plan de producción.

BIBLIOGRAFÍA

Lamb, C. (2006). Fundamentos del marketing. Editorial Kairos. 7ma Edición. Barcelona, España.
Martínez (2017). Conceptos Generales de Comisión Nacional de Zona Franca. Comisión Nacional de

Zona Franca. Managua, Nicaragua. Recuperado de: <http://www.cnzf.gob.ni/conceptos-generales>
Presidencia de la Republica de Nicaragua (2015). Ley de Zona Franca para la exportación (Ley No. 517). Publicada en la Gaceta Diario Oficial de la República de Nicaragua (No.196) del 12 de octubre de 2015. URL: <http://www.tramitesnicaragua.gob.ni/media/Ley%20No.917.pdf>
Sabido, R. (2018). Zona libre o Zona Franca o lo que quiere que sea... Diario Juárez a Diario. com. Ciudad Juárez. México. <https://www.juarezdiario.com/plumas/zona-libre-o-zona-franca-o-lo-que-se-quiera-que-sea/>

Estrategias empresariales que ha implementado la Empresa Familiar Siembras & Cosechas para la satisfacción de sus clientes, en la ciudad de Estelí periodo 2016-2017¹

Business strategies implemented by the Family Company Siembras & Cosechas in order to fulfill customers' needs, in the city of Estelí 2016-2017

Ingrid Guadalupe Ramírez Navarrete²
ramirezingrid96@gmail.com

Escarleth Elieth Rugama Villarreyna²
escarletheliethrv@gmail.com

Yaritza Itzamar Rizo Valdivia²

Beverly Castillo Herrera³
beverly.castillo@yahoo.com

Recibido: 10 de septiembre de 2018, **Aceptado:** 15 de diciembre de 2018

RESUMEN

Este artículo aborda los efectos de las estrategias empresariales como franquicia implementadas por la Empresa Familiar Siembras & Cosechas para la Satisfacción de sus Clientes. La estrategia empresarial "es la determinación de la posición futura de la empresa, en especial frente a sus productos y mercados, su rentabilidad, su tamaño, su grado de innovación y sus relaciones con sus ejecutivos, sus empleados y ciertas instituciones externas." La trascendencia de esta investigación beneficia a los propietarios de batidos Siembras & Cosechas, quienes conocerán las debilidades de su empresa y sabrán si los objetivos se han logrado satisfactoriamente. Esta investigación es de tipo Cualitativa-Cuantitativa (Mixta), porque se analiza a profundidad la problemática sobre las estrategias empresariales utilizadas por la Empresa, se aplicaron encuestas y entrevistas a los clientes de cada una de las sucursales de la ciudad de Estelí, para analizar el comportamiento de las variables que influyen en la satisfacción de los clientes. El principal resultado demuestra que la mejor estrategia que ha implementado la empresa para expandirse y posicionarse en el mercado ha sido las franquicias. Así mismo la calidad de sus productos ha permitido que sus clientes se sientan satisfechos. En este estudio se proponen líneas estratégicas que generen oportunidades de desarrollo a la empresa, que servirán de guía para que los encargados tomen decisiones encaminadas a mejorar las estrategias que han implementado en el transcurso de su funcionamiento.

Palabras claves: empresa familiar; estrategias empresariales; franquicia; clientes.

1 Este artículo se elabora a partir de la tesis titulada Estrategias empresariales que ha implementado la empresa familiar Siembras & Cosechas para la satisfacción de sus clientes, en la ciudad de Estelí periodo 2016-2017. Para optar al título de licenciada en administración de empresas en el año 2017 por la UNAN-Managua/FAREM-Estelí.

2 Egresada de la carrera de Administración de Empresas. UNAN-Managua/FAREM-Estelí.

3 Doctora en Ciencias Sociales por la Universidad del Zulia, Venezuela. Maestría en Ciencias Sociales por la Universidad de Guadalajara. Docente titular de la UNAN-Managua/FAREM-Estelí.



ABSTRACT

This article addresses the effects of business strategies as a franchise implemented by the Family Company Siembras & Cosechas in order to fulfill customers' needs. A business strategy can be understood as the course of action or set of decisions which help the entrepreneurs in achieving specific business goals especially the related to the products and markets, profitability, size, level of innovation and its relations with its administrators, employees and certain external institutions. The importance of this research benefits the owners of Siembras & Cosechas, who will know the weaknesses of their company and if they have satisfactorily achieved their goals. This research is conducted under the quali-quantitative (Mixed) approach, because it analyzes the problematic about the business strategies used by the Company, surveys and interviews were applied to the clients of each branch of the city of Estelí, in order to analyze the behavior of the variables that influence customer satisfaction. The main result shows that the best strategy implemented by the company in order to expand and position itself in the market has been the franchises. Also, the products quality has allowed its customers to feel satisfied. This study proposes strategies that give opportunities for the company, which will help as a guide for the managers to make decisions aimed at improving the strategies they have implemented during the time of operation.

Keywords: family business; business strategies; franchising; customers.

INTRODUCCIÓN

Este estudio se enfoca en la experiencia de la Empresa Familiar Siembras y Cosechas que tiene establecido su negocio en la ciudad de Estelí fundado por la Señora Elizabeth Vivas en el año 2013 esta Empresa Familiar inicio con una inversión pequeña y una licuadora no industrial, fue el primer negocio de la familia que fue creciendo por la demanda y calidad del producto. Con este negocio la propietaria pretende impulsar la cultura de consumo saludable a la población ya que estos productos ofrecen una opción más nutritiva y a la vez con un sabor delicioso.

Actualmente cuentan con 34 franquicias en todos los departamentos de Nicaragua y 4 sucursales ubicadas en la ciudad de Estelí, sin embargo, existen algunos inconvenientes en el funcionamiento interno de la empresa: La Empresa familiar Siembras & Cosechas carece de un organigrama formal, por lo tanto, no están definidas claramente las funciones y el grado de autoridad de cada uno de los miembros.

El negocio carece de suficientes estrategias para tener una mejor relación con los clientes, la sede central de la ciudad de Estelí cuenta con tres personas a cargo del local, una encargada de caja y dos de preparar los batidos y demás productos. La poca cantidad de personal provoca que en ocasiones exista una mala atención hacia los clientes, sobre todo esto sucede en las temporadas de verano (noviembre-abril), cuando hay mayor demanda de los productos, porque al llenarse el local no hay forma de saber que

cliente llego primero y puede ser atendido de último, retirándose insatisfechos.

Esta empresa no se preocupa por presentar publicidad para promover sus productos, los dueños consideran que ya son reconocidos por la población, por ello consideran que su mejor publicidad es de voz en voz. Así mismo aseguran que su principal enfoque son las franquicias y que por ello han logrado llegar a nuevos nichos de mercado. Esta decisión podría provocar desmotivación y falta de fidelidad en los clientes, al no divulgar la variedad y calidad de los batidos y demás productos, afectando a la empresa porque los clientes pueden ser fácilmente atraídos por otros lugares que ofrezcan el mismo producto.

Otra debilidad es la falta de estrategias de promoción en la empresa, generalmente solamente las realizan el 30 de mayo día de la madre y el 21 de junio día del padre, ofertando batidos a mitad de precio, con sabores poco atractivos que no logran llamar la atención de sus clientes, esta es una política que establece la empresa y se implementa en todas las franquicias.

Los batidos que ofrece la empresa son elaborados a base de frutas que se cultivan por temporadas, esta es una limitante porque se ven obligados a ofrecer frutas sustitutas, provocando insatisfacción en sus clientes al no encontrar el producto solicitado.

Otra limitante es la falta de control en la preparación de los batidos porque, aunque la empresa cuenta con

el equipo necesario para tener las medidas exactas en la elaboración de los batidos, en muchas ocasiones el personal no lo utiliza, provocando que se desperdicie el residuo o el jugo que queda de la preparación del producto, y algunos empleados optan por botarlo o tomárselo, lo que significa una pérdida económica para la empresa.

Por último, los precios de los batidos son afectados por los costos de la materia prima, ya que constantemente se presentan alzas en las frutas y cuando se ofrecen al mercado aumenta su precio provocando inconformidad entre sus clientes.

La base conceptual de esta investigación fueron cuatro ejes teóricos: Empresa Familiar, Estrategia Empresarial, Franquicias y Calidad. Según Horsten (2006) La empresa familiar es un negocio donde los miembros de una determinada familia se unen entre sí para trabajar, tomar decisiones cumplir ciertas tareas y distribuirse los beneficios de forma justa. Es bueno que la familia permanezca unida siempre y cuando algunos de miembros no obstaculice la labor que le compete en el seno de la empresa.

Para Chiavenato (2000) La estrategia empresarial "es la determinación de la posición futura de la empresa, en especial frente a sus productos y mercados, su rentabilidad, su tamaño, su grado de innovación y sus relaciones con sus ejecutivos, sus empleados y ciertas instituciones externas. Mendoza (2004) La franquicia (franchising) es un sistema de cooperación entre empresas diferentes pero ligadas por un contrato, en virtud del cual una de ellas la franquiciadora otorga a la otra (u otras), denominadas franquiciadas a cambio de una contraprestación (pagos), el derecho a explotar una marca y/o una fórmula comercial materializada en unos signos distintivos, asegurándole al mismo tiempo la ayuda técnica y los servicios regulares necesarios destinados a facilitar dicha explotación.

Según Kotler (2006), la calidad es el Conjunto de características y rasgos distintivos de un producto o servicio que influyen en su capacidad de satisfacer necesidades manifiestas o latentes. Esta definición gira claramente entorno a los consumidores, cabe afirmar que un vendedor ofrece calidad siempre que su producto o servicio iguale o sobrepase las expectativas del comprador. Una empresa que

satisface la mayor parte de las necesidades de sus clientes es una empresa de calidad, pero es importante diferenciar entre la calidad ajuste y la calidad de resultados. La calidad total es la clave para la creación de valor y la satisfacción del cliente.

MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación es aplicada porque estudia y analiza la problemática sobre las estrategias empresariales utilizadas por la Empresa Familiar Siembras & Cosechas para la satisfacción de sus clientes, y se sugieren mejoras en función de las estrategias empresariales. Según el enfoque filosófico es una investigación de tipo Cualitativa-Cuantitativa (Mixta), porque se analiza a profundidad la problemática sobre las estrategias empresariales utilizadas por la Empresa Familiar Siembras & Cosechas.

El enfoque cuantitativo de esta investigación se refleja en el segundo objetivo específico referido a: analizar los factores que influyen en la satisfacción del cliente de la Empresa Familiar Siembras & Cosechas. Se definió una hipótesis de esta investigación que plantea lo siguiente: La calidad de los batidos es una estrategia empresarial que incide en la satisfacción de los clientes de la Empresa Familiar Siembras & Cosechas.

El universo de estudio lo conforman 4 sucursales de la Empresa Familiar Siembras & Cosechas las cuales se encuentran ubicadas en: Calle central de la ciudad de Estelí, Frente a la Shell Esquipulas, Multicentro y Frente a Maxi pali. Para el enfoque cualitativo el tipo de muestreo es No probabilístico, porque no todos los sujetos de estudio tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas. Para el enfoque cuantitativo el tipo de muestreo es probabilístico.

Para el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación, se utilizaron cuatro técnicas de recolección de datos: Entrevistas, Encuestas, Investigación documental y Guía de observación. Se entrevistó al Propietario de la Empresa Familiar Siembras & Cosechas, al supervisor de las sucursales de la ciudad de Estelí y a la propietaria de las Franquicias del sur del país, además se aplicaron 345 encuestas a clientes en las diferentes sucursales de la ciudad de Estelí, Nicaragua.

RESULTADOS

Antecedentes de la Empresa

En el año 2013, Elizabeth Vivas fundó el negocio de batidos Siembras & Cosechas en Estelí, que hoy está en varios lugares de Nicaragua. Cuando fundó Siembras & Cosechas, Vivas pensó qué era lo que le hacía falta a la ciudad.

"A mí no me gusta ser del montón. Es decir, como Don Pedro ya triunfó en este negocio, yo voy a hacer lo mismo. No. Yo capté en ese momento qué no había en Nicaragua, gracias a mis propios hijos. Tengo seis hijos y los tres pequeñitos nunca comían frutas. Yo se las echaba en una panita y regresaban a la casa revueltas. Compraban otras cosas y no se las comían. Entonces pensé en hacer algo que no solo yo como madre tuviera la necesidad de darle ese batido a los niños", rememoró.

Así fue que los primeros degustadores de los batidos de Siembras & Cosechas fueron sus hijos y los compañeritos de sus hijos "que estaban en cuarto, quinto y sexto grado". Comenzó con una inversión de US\$5,000 y una licuadora no industrial:

"Siempre cuando comenzamos un negocio, aunque sea pequeñito, lo queremos bonito. Que impacte los colores, que mire el cliente que está aseado, aunque no tengamos la tecnología, después nos viene la tecnología. Y después fuimos viendo qué necesitábamos para el éxito de Siembras & Cosechas. Ya comenzamos a introducir máquinas selladoras y licuadoras industriales, porque comenzamos con una licuadora de casa", recordó.

Aprovechó que el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) y algunas alcaldías la invitaban a eventos como el de Surf Internacional o Nicaragua Diseña para promocionar sus batidos.

"Los mismos clientes que llegaban como turistas nos preguntaban, ¿por qué no ponen uno en León? ¿En Chinandega, o Managua? Entonces vimos la opción de apoderarnos de cada pueblo y cada departamento de Nicaragua", recordó Vivas.

La emprendedora enseguida reflexionó: ¿Si pude poner un negocio en Estelí, ¿Por qué no voy a poder poner otro en otro lado?" Y así comenzó su expansión por diferentes departamentos.

"El nombre siempre lo he tenido en la boca. A mis hijos, a mi esposo y todos en mi familia siempre les digo que el que siembra bien, cosecha bien", contó Elizabeth Vivas, propietaria del negocio de batidos Siembras & Cosechas.

Vivas dice que el mercado de lo saludable aún está pequeñito todavía en Nicaragua.

"Hay que hacer más. De hecho, vamos a abrir en las universidades y los colegios, porque ya nos piden los directores de colegios y los de las universidades", indicó.

Actualmente la empresa familiar se dedica a la elaboración y producción de batidos a base de frutas naturales, cuenta con 34 franquicias a nivel Nacional y cuatro sucursales en la ciudad de Estelí, divididas de la siguiente manera:

En la ciudad de Managua, se encuentran distribuidas veinte franquicias en diferentes puntos estratégicos de la ciudad, en Estelí se encuentran ubicadas cuatro sucursales que no fueron vendidas, en cambio funcionan como el modelo central de franquicias y son administradas por los propietarios de la empresa y familiares de los mismos. En la ciudad de León se encuentran localizadas tres franquicias, en Chinandega dos franquicias, en Masaya una, Rivas una, Matagalpa una, San Benito una, Sebaco una, Granada una, en Santo Tomas una, Juigalpa dos y por último en Bluefields una franquicia. Todas las franquicias fueron vendidas a la propietaria de la PIZZA HUT, quienes deben cumplir todas las cláusulas del contrato de Franquicia, establecido por la Empresa Familiar Siembras & Cosechas.

Principales Estrategias empresariales que ha implementado Siembras & Cosechas

El personal de la empresa cuenta con un mayor conocimiento de las necesidades de los clientes y una gran flexibilidad en los procesos, permiten otorgar un servicio diferenciado y adaptado a las necesidades particulares de cada cliente. En este caso, la estrategia de diferenciación sería la más adecuada. Un profundo conocimiento de las necesidades de un nicho de mercado en particular, permite otorgar un servicio a un pequeño segmento de mercado que busca la exclusividad. En este caso, la estrategia de enfoque sería la más adecuada.

Las principales estrategias que actualmente implementa la Empresa Familiar Siembras & Cosechas son:

1. **Estrategia Organizacional:** la empresa cuenta con una misión y visión clara que le sirven como guías fundamentales para el establecer los objetivos y desarrollar planes estratégicos y tácticos. Los objetivos pueden incluir, ingresos o metas de beneficio, las puntuaciones de satisfacción del cliente y el posicionamiento en el mercado. A través de esta estrategia la empresa obtiene una ventaja sobre sus competidores y la fidelización de sus clientes.
2. **Estrategia ofensiva o de crecimiento:** la empresa cuenta con una serie de objetivos concretos, especialmente dirigidos al posicionamiento en el mercado y esto ha sido a través de la apertura de sucursales en la Ciudad de Estelí permitiéndole abarcar un mayor nicho de mercado. Así mismo la venta de franquicias en los diferentes departamentos han permitido que esta marca sea reconocida a nivel nacional con un crecimiento potencial.

Estrategia de Franquicia

La franquicia es una opción importante y se constituye como una estrategia de mercadeo para la expansión y crecimiento de las empresas, en la que se conjugan dos grandes elementos: el saber hacer de la compañía y su marca, expresada en el posicionamiento que tiene en el mercado. La principal estrategia que han implementado los propietarios de la Empresa Familiar Siembras & Cosechas es la venta de franquicias, este tipo de estrategias exigen que los dueños asuman directamente la responsabilidad y el control en los aspectos de organización, gestión, financiación y control, implicando inversiones considerables de recursos, esfuerzo y tiempo.

Esta estrategia les ha permitido expandirse a nivel nacional, teniendo como principal objetivo llegar a nuevos nichos de mercado sin tener que preocuparse de asumir los costos de ampliar su línea de productos debido a que es una marca reconocida en todo el país por la calidad de los batidos y demás productos que ofrecen. La sede central se encuentra ubicada en la ciudad de Estelí y los encargados de estas son

los familiares de los dueños, quienes devengan un salario mensual fijo.

La Empresa Familiar Siembras & Cosechas tiene una franquicia de servicio, donde la calidad de los batidos y demás productos son el complemento esencial para que se puedan satisfacer las necesidades de los clientes. Así mismo las franquicias funcionan como una 'central de homologación en la oferta de productos', debido a que los propietarios se encargan de la elaboración del catálogo oficial con los productos que van a constituir el surtido ofrecido en sus diferentes puntos de ventas, de la imagen y el producto que se ofrece, que debe ser homogéneo en todo tiempo. En esta negociación la selección de proveedores se verifica.

Cláusulas del contrato de franquicias

Cabe destacar que los dueños de la franquicia adquirida comparten el 50% de las ventas con los dueños de la marca Siembras & Cosechas.

- La persona que adquiera la franquicia deberá contar con un local para la apertura del negocio, este debe estar ubicado en puntos estratégicos (centro de la ciudad, universidades, colegios, etc.)
- El logo, pintura del local, presentación del producto, empaque y decoración de las franquicias debe ser estándar.
- La marca de los batidos de Siembras & Cosechas será exclusivo, por lo tanto, el franquiciatario no podrá vender otros productos con este nombre.
- La empresa Familiar Siembras & Cosechas se compromete a otorgar al franquiciatario el equipo y maquinaria necesaria para la elaboración de los productos, entre ellos están: baño maría (mostrador de frutas), maquina selladora y licuadora industrial.
- La empresa familiar Siembras & Cosechas funcionara como el principal proveedor de los materiales (bolsas, rollos, panas para ensaladas de frutas, vasos y pajillas), a los franquiciatario quienes solamente deberán adquirir estos materiales de la empresa obligatoriamente.
- La persona interesada en adquirir la franquicia deberá visitar el negocio que funciona como modelo ubicado en la ciudad de Estelí durante 20 días, con el objetivo de capacitarse en el proceso

de elaboración de los batidos y demás productos.

- Es de suma obligación para el franquiciatario mantener una buena presentación del local, de esto depende en su totalidad la imagen de la empresa.
- Las ganancias de las ventas son compartidas, por lo tanto, el franquiciatario deberá otorgar el 50% de sus ganancias a los dueños de la Empresa.
- Las franquicias serán supervisadas ocasionalmente, para el seguimiento de las mismas, con el fin de dar asesoramiento a los dueños cuando sea necesario.

Las cláusulas mencionadas anteriormente, fueron obtenidas a través de una entrevista realizada al Sr. Bismark Espinoza, quien dio una breve explicación de las principales cláusulas establecidas por el dueño de la empresa.

Administración de las franquicias

La empresa Familiar Siembras & Cosechas se ha diversificado a través de la venta de Franquicias, los dueños obtienen el 50% de las ganancias de las ventas y el otro 50% lo obtiene el franquiciatario. Las franquicias de la zona sur fueron adquiridas por la dueña de Pizza Hut Doña Margarita quien al inicio le pareció muy interesante este negocio por la gran demanda que existe en el mercado y la necesidad de consumir un producto saludable. Durante la entrevista comento:

“Lo que me impulso a invertir en las franquicias de la empresa Siembras & Cosechas es el posicionamiento de la marca, ya que es reconocida a nivel nacional y los clientes están satisfechos con la calidad del producto.” (Sr. Margarita, entrevista 21 de Agosto del 2017)”

La experiencia de esta empresaria la motivo a invertir en las franquicias de Siembras & Cosechas por su posicionamiento en el mercado y la fidelidad de sus clientes. Antes de que las sucursales fuesen vendidas como franquicias ya eran reconocidas por la población de cada uno de los departamentos y la gran demanda de estos productos motivo a los dueños de Siembras & Cosechas a vender las sucursales que ya estaban establecidas como franquicias así mismo llegar a nuevos departamentos a través de la apertura de nuevas franquicias.

Valoración de los clientes de Siembras & Cosechas

El 28% de los clientes que frecuentan las sucursales de la Empresa Familiar Siembras & Cosechas, se encuentran entre un rango de edad de 20 a 29 años, porque actualmente los jóvenes son quienes se preocupan más por su condición física y prefieren consumir productos saludables. Casi en el mismo porcentaje (35%) están las personas de mediana edad que consumen este producto por ser saludable y nutritivo.

Tabla N° 1: Edad de los clientes. Universo: 345 clientes

Variables	Frecuencia	Porcentaje
20-29	130	38%
30-39	120	35%
40-49	48	14%
50-59	30	8%
60-69	17	5%
Total	345	100%

Fuente: Datos primarios de la encuesta. Junio 2017

Los productos más consumidos por la clientela de Siembras & Cosechas son los batidos, esto se debe a la variedad de sabores que se ofrece al cliente. El tamaño de los batidos que consume la clientela son batidos medianos debido a que el precio es el más accesible. Las ensaladas de frutas son una opción llamativa para la clientela, pero no es accesible para toda la población porque sus precios son un poco más altos. (Ver tabla N° 2).

Tabla N° 2: Productos de mayor consumo. Universo: 345 encuestas

Tipo de productos	Frecuencia	Porcentaje
Batidos	280	81%
Ensalada de fruta	60	17%
Moffi	5	2%

Fuentes: Datos primarios de la encuesta junio 2017

En la visita a las sucursales se pudo observar que los trabajadores no le ofrecen a la clientela todos los productos, al momento de preguntarles que desean no ofrecen el Moffi, por lo tanto, la mayoría de las personas desconocen que la empresa vende este tipo de productos teniendo como consecuencia un porcentaje de bajo consumo. (Datos de observación, 19 de junio del 2017).

Un Joven comento:

“La característica más importante para mí al momento de consumir este producto es: en primer lugar, la combinación de los batidos, en segundo lugar, el precio por lo tanto consumo batidos de tamaño mediano y por último es el punto de venta, es decir la ubicación de la sucursal ya que por lo general frecuento la más cercana. (Juan José - Seudónimo, Entrevista 20 de junio del 2017).

Debilidades de la Empresa

El precio que ofrece la empresa no es muy accesible para toda la población, por lo tanto, es un factor que se convierte en una debilidad para la empresa. (Ver tabla N° 3).

Tabla N° 3: Debilidades de la empresa. Universo: 345 encuestas

Debilidades	Frecuencia	Porcentaje
Precio	226	66%
Publicidad	78	23%
Atención al cliente	36	10%
Calidad	5	1%

Fuente: Datos primarios de la encuesta. Junio 2017

Una cliente comentó:

“Considero que una de las principales debilidades que tiene la empresa es el precio porque no es accesible para toda la población y en muchas ocasiones los productos que se solicitan son con pocas frutas y tienen el mismo precio”(Juana Flores, Encuesta 20 de Junio del 2017).

La publicidad es otro de los factores en los que se encuentra débil la empresa, esto se debe a que la mayoría de clientes han conocido estos productos a través de sus familiares y amigos quienes se los han recomendado, pero muy pocos son los que han escuchado publicidad a través de los medios de comunicación. Uno de los clientes de la sucursal Multicentro comento:

“Tengo poco tiempo de visitar esta sucursal y la única publicidad que eh recibido de esta Empresa ha sido a través de mis amigos quienes me han invitado a consumir estos productos”(Carlos Fuentes, Entrevista 20 de Junio del 2017.)

Fortalezas de la Empresa

La principal fortaleza que tiene la Empresa es la Calidad de los productos que ofrece, esto incluye la variedad y combinación de sabores y la buena presentación del envase (Ver tabla N° 4). Uno de los clientes comento:

“El sabor agradable, las frutas frescas, la combinación de sabores y la buena presentación es lo que hace que los productos de Siembras & Cosechas sean de muy buena calidad, por lo tanto, vale la pena pagar el precio que ellos piden”(Fátima Rodríguez, Entrevista 20 de Junio del 2017).

Tabla N° 4: Fortalezas de la empresa. Universo: 345 encuestas

Fortalezas	Frecuencia	Porcentaje
Calidad	293	85%
Precio	21	6%
Atención al cliente	21	6%
Publicidad	10	3%

Fuente: Datos primarios de la encuesta. Junio 2017

Aquí podemos observar que a pesar de que el precio sea una debilidad la calidad del producto lo compensa y lo pudimos comprobar con la opinión brindada por la cliente antes mencionada. Así mismo se da cumplimiento a la hipótesis de esta investigación confirmando que la calidad de los productos es una de las principales estrategias que ha permitido la satisfacción de los clientes.

Sucursales más visitadas por los clientes

La sucursal más visitada por los clientes de la empresa Familiar Siembras & Cosechas es la sucursal centro de la ciudad de Estelí, estos e debe a la gran afluencia de la población y porque es un punto estratégico dentro de la ciudad.

Tabla N° 5: Sucursales más visitadas por los clientes. Universo: 345 encuestas

Sucursales	Frecuencia	Porcentaje
Centro	215	62%
Multicentro	63	18%
Frente a Shell Esquipulas	53	16%
Frente a Maxi pali	14	4%
Total	345	100%

Fuente: Datos primarios de la encuesta. Junio 2017

El supervisor de las franquicias comentó:

“Esta es la sucursal más visitada por los clientes debido a la afluencia de personas que circulan a diario, especialmente los días sábados que por lo general se llena de las diez de la mañana en adelante” (Víctor Danilo Espinoza, Entrevista 21 de junio del 2017).

Otro de los comentarios que, hacia el sobrino del propietario, es que la mayor venta de productos son los fines de semana, especialmente los sábados, por lo tanto, ellos atienden desde las 7:00 Am hasta las 9:00 PM, priorizando la mayor ganancia posible.

La sucursal que tiene menos demanda es la de Maxi pali, esto se debe a la poca afluencia de personas. El sobrino del dueño comentó:

“La sucursal menos demandada es frente a Maxi Pali y esto se debe a que por lo general los clientes son los choferes y pasajeros de los buses Trans Nica y pocas veces son personas en particular.” (Víctor Danilo Espinoza, Entrevista 21 de Junio del 2017).

La atención que brindan los trabajadores de las sucursales de Siembras & Cosechas es de muy buena calidad, debido a la amabilidad en el servicio, la rapidez en la preparación de los batidos y las ensaladas de frutas específicamente. Pero a pesar de esto algunos de los clientes consideran que no existe muy buena atención en la sucursal del centro, generalmente cuando está lleno debido a que el tiempo de espera es muy largo teniendo como consecuencia molestias de los clientes y que estos prefieren retirarse del local.

Una de los clientes comento:

“Cuando he visitado la sucursal del centro y está muy lleno, la atención no es muy buena ya que solicito el producto y tengo que esperar mucho tiempo y también atienden primero a quien llega de último,

por lo tanto, muchas veces decido retirarme.” (Sofía Moreno, Entrevista 20 de Junio del 2017).

Como se puede observar, muchas veces el personal de la sucursal no tiene toda la responsabilidad del mal servicio, debido a que uno de los factores que afectan es que hay poco personal.

Satisfacción de los clientes

Gran parte de la clientela de Siembras & Cosechas dicen estar satisfechos por los productos que consumen, los cuales superan las expectativas en cuanto a calidad.

A pesar de esto hay clientes que expresan su insatisfacción con el producto porque en muchas ocasiones no encuentran la combinación de frutas que solicitan y otros afirman que al preparar el batido no tienen la proporción adecuada de frutas, y que contiene mucho hielo. (Ver tabla N° 6)

Tabla N° 6: Satisfacción de los clientes. Universo: 345 encuestas

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	267	78%
Muy Satisfecho	75	21%
Insatisfecho	3	1%
Total	345	100%

Fuente: Datos primarios de la encuesta. Junio 2017

Análisis FODA

En base a la información obtenida a través de las entrevistas, encuestas y guía de observación se realizó un análisis FODA de la Empresa Familiar Siembras & Cosechas para identificar las principales fortalezas, debilidades y detectar las oportunidades y enfrentar las amenazas para su desarrollo.

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del producto. • Posicionamiento del producto. • Maquinaria y equipos adecuados al proceso de producción. • Adquisición de materia prima de proveedores confiables. • Posicionamiento de la Empresa como franquicia. • Personal Calificado. • Accesibilidad de frutas frescas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas tecnologías. • Crecimiento potencial en nuevos departamentos. • Demanda creciente del mercado. • Incorporación de nuevos proveedores. • Fidelización de los clientes.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • La empresa no cuenta con un organigrama. • No existen planes de formación para el equipo de trabajo. • Disminución en las ventas por temporadas. • Escasa implementación de publicidad y promoción de ventas. • Falta de inventario de las frutas existentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rápido crecimiento de la competencia. • Mejores precios de la competencia. • Entrada de nuevos competidores en el mercado. • Existencia de productos sustitutos. • Altos costos de las frutas.

Propuesta de líneas estratégicas para la mejora en el funcionamiento de la empresa familiar siembras & cosechas.

Línea N° 1: Estructura organizativa.

Objetivo general: Mejorar los controles administrativos que permitan un buen funcionamiento de la Empresa Familiar Siembras & Cosechas.

Actividades:

1. Diseño de un organigrama para la delimitación de responsabilidades generales y específicas.
2. Elaboración de un manual de procedimientos operativos.
3. Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal.
4. Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.

Línea N° 2: Atención al cliente.

Objetivo general: Generar Estrategias enfocadas al mejor servicio del consumidor.

Actividades:

1. Capacitación constante al personal.
2. Reclutamiento y contratación de personal.

3. Identificar a los clientes más importantes para estrechar relaciones a largo plazo.
4. Poner a disposición de los clientes un buzón de quejas y sugerencias.
5. Evaluación constante al personal de la empresa.

Línea N° 3: Diseño de publicidad y promoción.

Objetivo general: Mantener la fidelidad de los clientes a través de la publicidad y promoción.

Actividades:

1. Diseño del enfoque de la estrategia de publicidad.
2. Selección del medio de publicidad.
3. Evaluación de la efectividad de la implementación de la publicidad, mediante el diseño de un sistema de monitoreo.
4. Brindar promociones a través de productos que sean de la preferencia del cliente.
5. Implementar constantes promociones durante todo el año, especialmente en las temporadas bajas.

Línea N° 4: Equipamiento de tecnología más apropiada.

Objetivo general: Garantizar a los empleados el uso de equipos que permitan evitar el desperdicio de la materia prima.

Actividades:

1. Compra de equipos y materiales que permitan tener medidas exactas en la preparación de batidos y demás productos.
2. Capacitación al personal sobre el uso de estos equipos.
3. Supervisión constante para la verificación del uso correcto de los equipos.

CONCLUSIONES

Al estudiar la empresa se descubrió que no cuenta con un departamento administrativo, ni de Recursos Humanos, ni llevan controles administrativos bien estructurados, por lo cual sus propietarios desconocen su situación financiera, todos los cálculos de gastos, precios e inversiones los hacen en base a la experiencia que han obtenido. A pesar de esto, sus propietarios afirman que su dedicación y perseverancia les ha permitido que su empresa cumpla sus metas y objetivos, convirtiéndose en una empresa familiar exitosa, generadora de empleo y rentabilidad.

A lo largo de la presente investigación se dio salida a los objetivos planteados, identificando las principales estrategias que han implementado los propietarios de la empresa familiar para su éxito, la organización

bajo el enfoque de franquicia, que le ha permitido su posicionamiento como marca y su expansión en Nicaragua.

Así mismo se logró dar cumplimiento a la hipótesis de esta investigación con un 85% que representa a los 345 clientes encuestados, demostrando que uno de los principales factores que influyen en la satisfacción de los clientes es la calidad de los productos y que es compensatoria con el precio que ellos deben pagar por el producto. (Ver tabla N°4). De igual manera se realizó un análisis interno y externo de la empresa para la propuesta de líneas estratégicas que les permitirán a los propietarios mejorar en su funcionamiento y cumplir con las metas que se establezcan.

BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato, I. (2000) *Administración: Proceso Administrativo*. Editorial. Mc Graw-Hill Interamericana 2000. Bogotá-Colombia. Pág. 116.edición 3.
- Mendoza, A. Derecho Mercantil Tomo II Año 2004 León-Nicaragua Universitaria, UNAN (Pág. 289-297)
- Kotler, K. (2006) *Dirección de Marketing*. Duodécima edición. México S.A. pág. 146.

Influencia de la imagen corporal en la práctica excesiva de ejercicios físicos en adolescentes de Estelí, Nicaragua

Influence of the physical image in the excessive practice of physical exercises by teenagers of Estelí, Nicaragua

Gissell Beatriz Aráuz Castillo¹
gissellcastillo@yahoo.com

Karina Dávila Montiel¹
karinadavila431@yahoo.com

Yaritza Daniela Acuña Flores¹
floresyarialexan@yahoo.com

Franklin Solís Zúniga²
franksolis23@yahoo.com

Recibido: 15 de agosto de 2018, Aceptado: 06 de diciembre de 2018

RESUMEN

La influencia que tiene la imagen corporal en la población de adolescentes, es una temática poco indagada, a pesar de ser esta relevante ante la sociedad, abarca distintas áreas de conocimiento especialmente desde la psicología. El presente escrito, se enmarca en una investigación realizada con 32 adolescentes entre las edades de 14 y 17 años, siendo escogidos 8 adolescentes por cada 4 gimnasios con mayor afluencia en Estelí período 2017. El propósito fue analizar cómo influye la percepción de la imagen corporal en la práctica de ejercicios físicos excesivos, en adolescentes. El enfoque metodológico fue mixto con prevalencia cualitativa. Las técnicas utilizadas para la recolección de la información fueron: Entrevista, técnica de listado libre, test de autoestima y escala de Likert. Los principales hallazgos muestran que los adolescentes se ven influidos por la percepción de su propia imagen corporal, realizando excesivamente ejercicios físicos, siendo afectados por factores como: la sociedad, autoestima, estereotipos de género que se difunden erróneamente, dedicando más de 2 horas a la práctica de ejercicios donde descuidan otras actividades que solían hacer. A partir de los resultados de esta investigación se realizó como sugerencia un plan de intervención psicológica que pueda ser utilizado por siguientes investigadores para trabajar con entrenadores y adolescentes practicantes del ejercicio físico excesivo para prevenir el trastorno dismórfico corporal o también conocido popularmente como vigorexia.

Palabras claves: percepción; imagen corporal; factores; vigorexia.

1 Egresada de la Licenciatura en Psicología. UNAN-Managua/FAREM-Estelí.

2 Docente UNAN-Managua/FAREM-Estelí.

© 2018 - Revista Científica de FAREM-Estelí.



ABSTRACT

The influence that body image has on the young population is not a popular researched subject, although it is significant for the society, it covers different knowledge areas especially the psychological one. This article is part of a research carried out with 32 teenagers among 14 and 17 years old. 8 teenagers were chosen every 4 gyms with the highest affluence in Estelí during 2017. The aim of this research was to analyze how the perception of body image influences the practice of excessive physical exercises in teenagers. The methodological approach was mixed with qualitative approach incidence. To collect the data an Interview, free listing technique, self-esteem test and Likert scale were used. The main findings show that teenagers are influenced by the perception of their own physique image, performing excessively physical exercises, being affected by factors such as: society, self-esteem, gender stereotypes that extent erroneously, spending more than 2 hours daily to work, changing their routine. Based on the main findings, a psychological intervention plan was developed as an option to be used by future researchers to work with trainers and teenagers who work out, in order to prevent corporal dysmorphic disorder or popularly known as vigorexia.

Keywords: perception; body image; factors; vigorexia.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la preocupación por la imagen corporal, cada vez se incrementa, sobre todo en adolescentes en pleno desarrollo, mostrando estos que la imagen corporal es de suma importancia tanto para ellos como para la sociedad.

La inquietud por tener una imagen corporal perfecta ha influido para que muchas personas asistan a los gimnasios a realizar ejercicios físicos excesivos, notando una distorsión cognitiva de su propia imagen al no sentirse bien consigo mismos.

Según Frozzotti (2015)

Los estereotipos de belleza impuestos a través de los medios de comunicación y las respuestas de la población hacen frente a aquellos modelos culturales, que se asumen al consumismo, los cuales muchas veces muestran la delgadez extrema como sinónimo de belleza.

En los hallazgos de la investigación Estudio de la satisfacción de la imagen corporal en la educación primaria, relaciones con la actividad física y nivel de condición de los escolares, entre sus resultados se encontró que en edades tempranas el alumnado presenta niveles más bajos de insatisfacción corporal que en edades posteriores (Aviles, 2013 - 2015).

Por otra parte, en la investigación Influencia de modelos ideales de belleza y delgadez, propuesto por los medios de comunicación, en adolescentes

de 15 a 18 años, de la Provincia de Buenos Aires durante el período 2013, los resultados explican que adolescentes de 15 a 16 años, poseen una influencia aún más directa de los estereotipos de belleza y delgadez, teniendo como conclusión que todas las adolescentes, de 15 a 18 años de la provincia de Buenos Aires, existe una influencia de las imágenes difundidas por los medios de comunicación, mediante publicidades, así como también una autoevaluación de la propia imagen corporal y la existencia de conductas relacionadas a la reducción del peso, que tienen una relación directa con los modelos estéticos socialmente aceptados (Balbi, 2013, pág. 78)

El estudio, Prevalencia de conductas alimentarias de riesgo y trastornos alimentarios en adultos jóvenes, en sus principales resultados encontraron que del 5% adultos jóvenes son con conductas alimentarias de riesgo, el 22% de adultos jóvenes con riesgo de presentar conductas alimentarias de riesgo y un 73% de adultos jóvenes no presentan estas conductas (Vinueza, 2015).

En cuanto a la investigación Manifestaciones del trastorno vigorexia, presentes en usuarios de gimnasio del municipio, En sus principales resultados encontraron que un 25%, de los hombres encuestados, no están catalogados como vigoréticos, podrían estar propensos a desarrollar el trastorno, debido a que presentan las mayorías de las manifestaciones, en cuanto a las mujeres a un 9% de ellas se le puede hacer los señalamientos anteriores (Kishory, 2010).

Arróliga Paz, López Moreno, & Rodríguez Moreno, (2010); realizaron la investigación denominada Factores Psicosociales asociados a la aparición de conductas vigoréticas en los jóvenes que asisten a los gimnasios de la ciudad de Estelí, Nicaragua y los hallazgos determinan que factores psicosociales asociados a la aparición de conductas vigoréticas en los jóvenes que asisten a los principales gimnasios son: baja autoestima, insatisfacción con el propio cuerpo, influencia de amigos y medios de comunicación, los cual los lleva a la práctica excesiva de ejercicios físicos.

MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de estudio

La investigación se realizó a partir de un diseño mixto, ajustando distintas técnicas cuantitativas y cualitativas. Para fines del estudio se seleccionaron a cuatro gimnasios más reconocidos y con mayor afluencia de la ciudad de Estelí.

Población y muestra

La población que se estudió, fueron adolescentes que asisten a los gimnasios más reconocidos y con mayor afluencia que son: gimnasio Guido, Gold's Gym, Strong Gym y United Fitness. La muestra estuvo conformada por 32 adolescentes, 8 por cada uno de los gimnasios 4 del sexo femenino y 4 del sexo masculino. Se eligieron de esta manera porque cumplían la mayor parte de los criterios de inclusión. El proceso de selección de la muestra con los adolescentes, se realizó mediante el muestreo no probabilístico, de tipo casual, ya que se requería cumplir con los siguientes criterios:

Criterios de inclusión

- Adolescentes entre las edades de 14 a 17 años
- Sean adolescentes activos en la práctica de ejercicios físicos dentro y fuera de los gimnasios
- Igual número de participación por sexo (Hombres y mujeres)

Métodos y técnicas para la recolección de datos

Para la recolección de datos se aplicaron las técnicas de la entrevista, listado libre, test de autoestima y

escala de Likert. La entrevista constó con 10 ítems enfocados a conocer la percepción que tienen los adolescentes a cerca de la imagen corporal, pero se escogieron 4 de estos ítems como los más relevantes. El listado libre constó de 5 palabras que asociadas a la imagen corporal que demostraron los adolescentes dentro de sus explicaciones las percepciones hacia esta palabra generadora.

El test de autoestima constó de 40 ítems que estado actual correspondiente a la autoestima de los adolescentes.

La escala de Likert con sus 31 ítems ayudo a obtener información de los adolescentes a cerca de sus actitudes entre otras cosas más.

Procesamiento y análisis de datos

Una vez que se obtuvieron los datos, estos fueron analizados según su naturaleza ya siendo cualitativa o cuantitativa. Para la entrevista, se realizó una transcripción fiel de la información obtenida posteriormente se hizo una síntesis y análisis de los datos utilizando el programa Microsoft Word.

Para el listado libre se analizó cuantitativa como cualitativamente donde las respuestas que eran establecidas relacionadas a la percepción de la imagen corporal, rol de género y factores, siendo analizadas por medio de Microsoft Excel y Microsoft Word.

El test de autoestima se analizó de acuerdo a las normas evaluativas de validez y confidencialidad estipuladas por este para su aplicación y revisión; posteriormente se agregó a la base de datos del programa estadístico SPSS, donde se relacionaron estadísticamente la variables autoestima y el ítem de la escala de Likert Me preocupa la opinión de los demás en cuanto a mi apariencia y el Nivel de autoestima de los adolescentes a través de pruebas de Chi- cuadrada, mostrando grafico de barras y tabla cruzada. Esto fue analizado cuantitativamente.

Los 31 ítems de la escala se añadieron a la base de datos de SPSS el cual se obtuvo una tabla de frecuencia y porcentaje, pero posteriormente se realizó un

resumen de eso en una tabla con los ítems de mayor cantidad para los factores y también siendo utilizada para las actitudes que los adolescentes presentan.

Los adolescentes, objetos de estudio, revelaron que la imagen corporal es verse bien más cuando se habla del físico, además, piensan que el físico es importante para la vida diaria, ya que les hace sentirse bien con ellos mismos.

La mayoría piensa que realizar ejercicios físicos es importante para la salud, ya que fortalece los huesos y músculos día a día, además algunos piensan que es importante para tener un cuerpo atractivo, ponerte en forma y por qué es una manera de distracción para los que practican, también que estos piensan que el sexo opuesto se fijaría más en ellos por la mejora que va obteniendo su cuerpo.

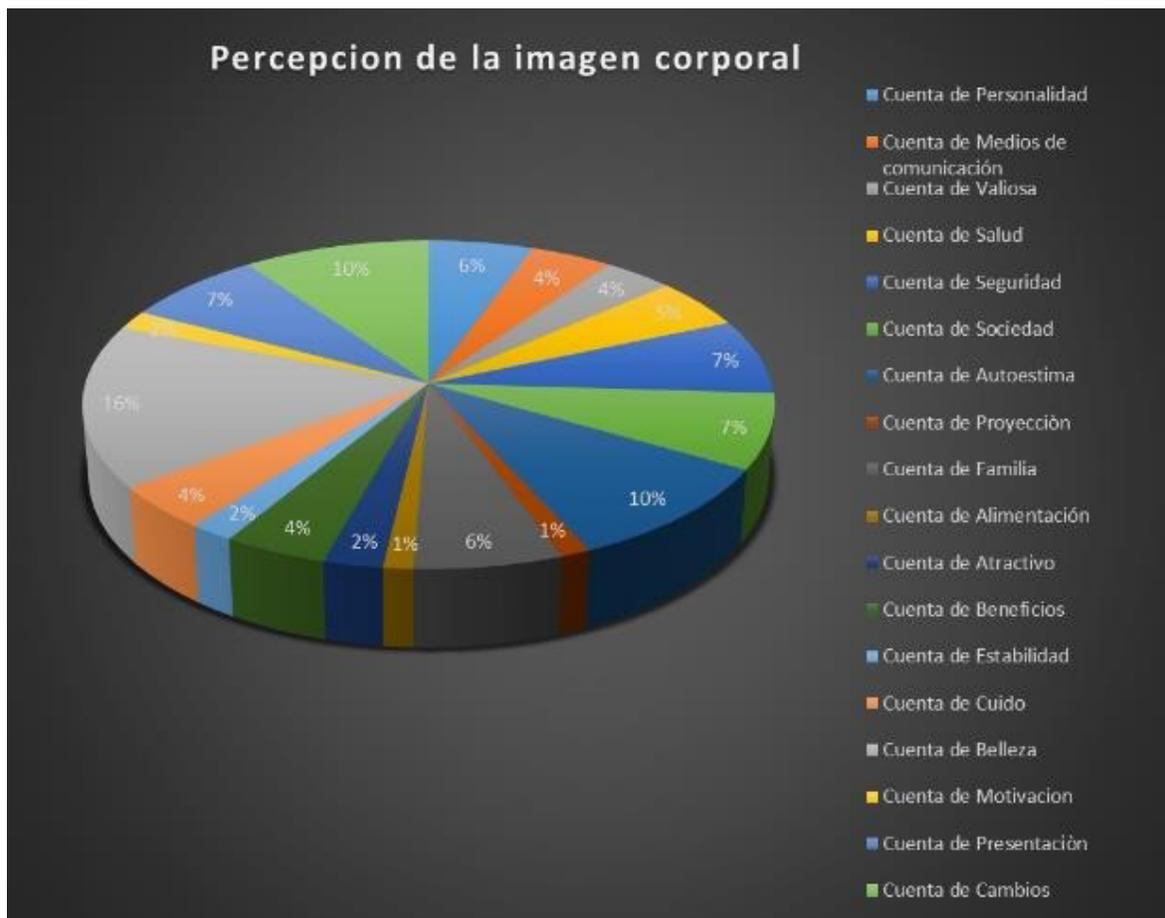
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Percepciones que tienen las y los adolescentes acerca de su imagen corporal

En los adolescentes se mostró que hay una motivación, que hace que ellos realicen ejercicios físicos, ya que algún miembro de su familia o amigos lo realiza y lo desempeñan, por lo tanto, es una forma que influye a querer ser y verse como ellos.

Aunque especulan que, si tienen la rutina adecuada y que el peso que realizan va de acuerdo a su cuerpo, afirmando conocer que si exceden el peso puede tener problemas de salud, como dañar su cuerpo en lugar de mejorarlo.

A continuación, se muestra el siguiente diagrama que se alude a los resultados de la percepción de la imagen corporal de los adolescentes:



Dentro de este diagrama se pueden ver los resultados cuantitativos en base a la percepción de la imagen corporal a continuación se explica mejor:

Un 16% belleza, 10% cambios e igual con un 10% autoestima, 7% sociedad e igual se tiene con un 7% seguridad, 7% personalidad, seguidamente con un 6% presentación, 6% familia, con un 5% salud, 4% comunicación e igual con un 4% valiosa, 4% cuidado y 4% beneficio, un 2% estabilidad igualándose con un 2% de la palabra atractivo, con un 2% motivación, con un 1% proyección, con un 1% alimentación.

Es importante resaltar que los pensamientos que estos tienen son creencias que a través de estímulos

externos y de manera consciente construyan en la mente la imagen corporal perfecta estereotipada.

Factores que influyen en la percepción de la imagen corporal en los adolescentes que practican ejercicio físico excesivo

En la presente tabla cruzada describe los niveles de autoestima con la variable, Me preocupa la opinión de los demás en cuanto a mi apariencia, en esta se reflejan los mayores porcentajes por cada una y el número de adolescentes que se refirió a esto.

Tabla cruzada

		Nivel de autoestima de los adolescentes				Total	
		Autoestima alta negativa	Autoestima alta positiva	Autoestima baja positiva	Autoestima baja negativa		
Me preocupa la opinión de los demás en cuanto a mi apariencia	Muy de acuerdo	Recuento	0	5	3	1	9
		% dentro de Me preocupa la opinión de los demás en cuanto a mi apariencia	0.0%	55.6%	33.3%	11.1%	100.0%
		% del total	0.0%	15.6%	9.4%	3.1%	28.1%
	De acuerdo	Recuento	0	2	1	6	9
		% dentro de Me preocupa la opinión de los demás en cuanto a mi apariencia	0.0%	22.2%	11.1%	66.7%	100.0%
		% del total	0.0%	6.3%	3.1%	18.8%	28.1%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	2	3	4	0	9
		% dentro de Me preocupa la opinión de los demás en cuanto a mi apariencia	22.2%	33.3%	44.4%	0.0%	100.0%
		% del total	6.3%	9.4%	12.5%	0.0%	28.1%
	Muy en desacuerdo	Recuento	0	1	3	1	5
		% dentro de Me preocupa la opinión de los demás en cuanto a mi apariencia	0.0%	11.1%	33.3%	11.1%	55.6%
		% del total	0.0%	3.1%	9.4%	3.1%	15.6%

Total	Recuento	2	11	11	8	32
	% dentro de Me preocupa la opinión de los demás en cuanto a mi apariencia	6.3%	34.4%	34.4%	25.0%	100.0%
	% del total	6.3%	34.4%	34.4%	25.0%	100.0%

En la tabla anterior se muestra el cruce de variables, Me preocupa la opinión de los demás en cuanto a mi apariencia y Nivel de autoestima de los adolescentes.

Se obtuvo como resultados, que existe un mayor porcentaje de autoestima baja negativa de 66.7% que equivale a 6 personas, en segundo lugar con un 60.0% con autoestima baja positiva que equivale a 3 adolescentes, en tercer lugar con un 55.6% de autoestima alta positiva que equivale a 5 adolescentes, 44.4% de autoestima baja positiva que equivale a 4 adolescentes, con un 34.4% de autoestima alta positiva y baja negativa que equivale a 11 adolescentes con autoestima alta positiva y 11 adolescentes con autoestima baja negativa, 33.3% con autoestima baja positiva que equivale a 3 adolescentes, así mismo con el mismo porcentaje con autoestima alta positiva de igual manera equivale a 3 adolescentes.

Con un 25.0% con autoestima baja negativa que equivale a 8 adolescentes, 22.2% con autoestima alta negativa y alta positiva que equivale a 2 adolescentes cada uno, con un 20.0% con autoestima alta positiva y autoestima baja negativa que equivale a 1 personas para cada uno. Así mismo 11.1% con autoestima baja negativa y baja positiva que equivale a 1 adolescentes. Y con un mínimo porcentaje de 6.3% de autoestima alta negativa que equivale a 2 personas.

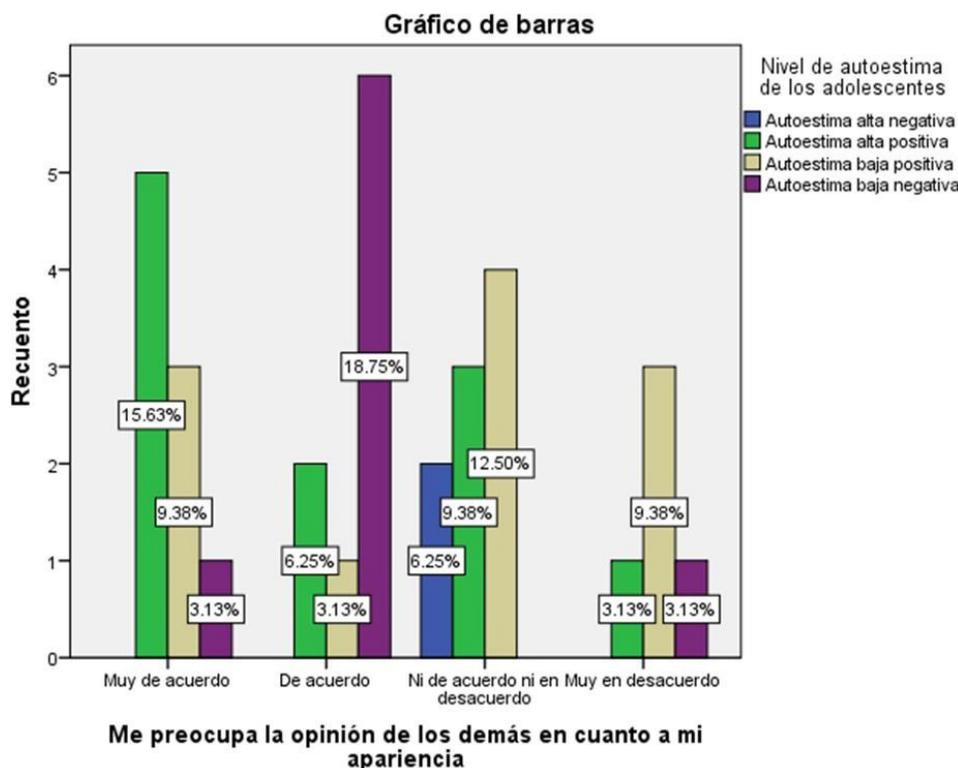
La presente tabla explica detalladamente las pruebas de Chi-cuadrado que se constata con la tabla cruzada anterior, esta muestra los valores, grados de libertad y la significancia.

Pruebas de Chi-cuadrada

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	18.861a	9	.026
Razón de verosimilitud	19.518	9	.021
Asociación lineal por lineal	.002	1	.967
N de casos válidos	32		

a. 16 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .31.

Dado como resultado por las variables: Me preocupa la opinión de los demás en cuanto a mi apariencia y el Nivel de autoestima de los adolescentes. En esta se refleja una significancia estadística entre las variables mencionadas. Al comprobarla se dice que el valor de χ^2 es de 18.861a que es un valor mayor que 3.84; siendo significativo al nivel de 0.05 afirmándose que los adolescentes se ven inducidos por el nivel de autoestima, el cual les preocupa la opinión de los demás en cuanto a su apariencia.



El gráfico de barras se constata por la tabla cruzada y la prueba de Chi-cuadrada, a continuación, se muestra el análisis cuantitativo:

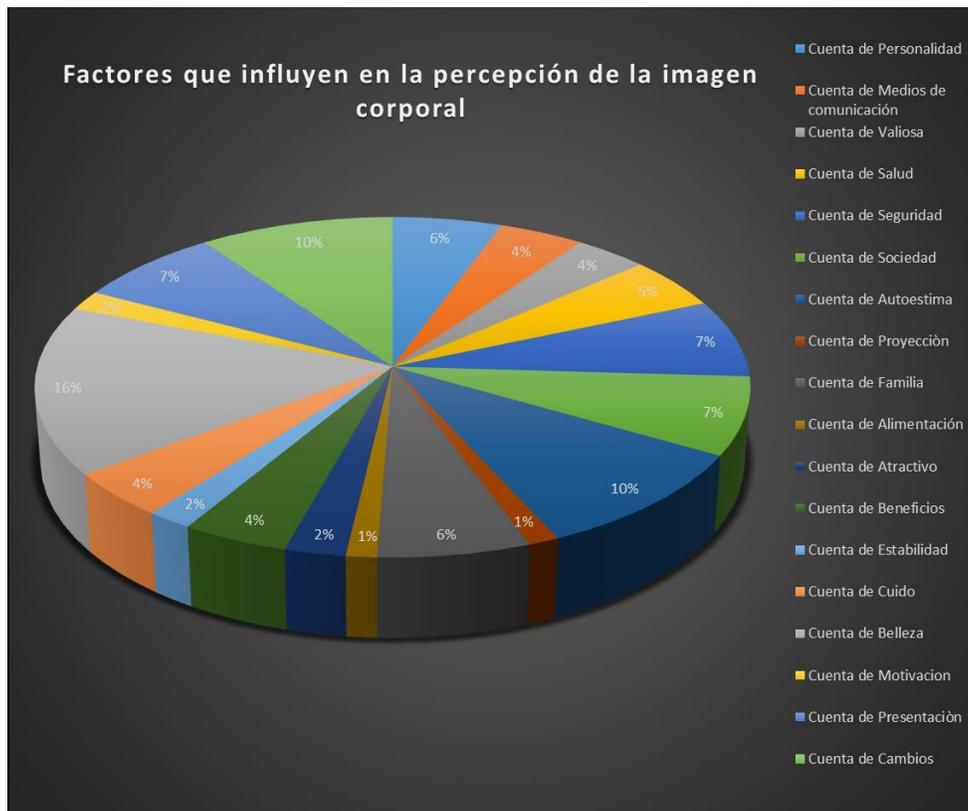
Este gráfico muestra en escala las variables: *Me preocupa la opinión de los demás en cuanto a mi apariencia* y la variable *Nivel de autoestima de los adolescentes*, dando como resultado en los adolescentes su mayoría están de acuerdo con este ítem, dando como mayor porcentaje 18.75% con nivel de autoestima baja negativa, con un 15.63% cuenta con un nivel de autoestima alta positiva que están muy de acuerdo, así mismo con un 12.50% con un nivel de autoestima baja positiva que están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Con un nivel de 9.38% cuentan con un nivel de autoestima baja positiva y alta positiva donde los adolescentes están muy en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo y muy de acuerdo. Con un 6.25% cuenta con un nivel de autoestima alta negativa y alta

positiva. Y con un mínimo porcentaje de 3.13% con un nivel de autoestima naja negativa y baja positiva y alta positiva.

De dicho procedimiento antes explicado se obtuvieron pruebas que mostraron el cruce de variables al que se le había sometido, donde es notable que existe un conflicto de los adolescentes en cuanto a su autoestima puesto que estos poseen en su mayoría, una baja autoestima negativa, lo cual esto hace que se genere una preocupación por lo que los demás opinen de su apariencia generando una inquietud en los mismos por ende estos terminan realizando ejercicios físicos excesivos para lograr la aceptación social y tener el cuerpo ideal estipulado y difundido por los medios de comunicación de masas.

Por medio del listado libre se obtuvo un diagrama que muestra los factores que influyen en la percepción de la imagen corporal a continuación se presenta:



Análisis cuantitativo del diagrama factores:

Un 16% belleza, 10% cambios e igual con un 10% autoestima, 7% sociedad e igual se tiene con un 7% seguridad, 7% personalidad, seguidamente con un 6% presentación, 6% familia, con un 5% salud, 4% comunicación e igual con un 4% valiosa, 4% cuidado y 4% beneficio, un 2% estabilidad igualándose con un 2% de la palabra atractivo, con un 2% motivación, con un 1% proyección, con un 1% alimentación.

Se puede observar que los factores que más influyen en la percepción de la imagen corporal tiene que ver con la sociedad siendo uno de los factores que influyen a que los adolescentes no se sientan conformes consigo mismos y de esta manera tiendan a modificar su cuerpo con ese deseo pertenecer a un grupo social y de ver cambios en su cuerpo, el cual no se dan cuenta de que se les está generando una distorsión cognitiva de la imagen corporal.

Es por ello que estos buscan a mejorarlo y al no observar eso que ellos quieren tener, terminan por asistir excesivamente a los gimnasios.

Actitudes que presentan los adolescentes ante la práctica de ejercicios físicos excesivos

En la presente escala se muestran los principales ítems que tienen mayor porcentaje respecto a las actitudes que presentan los adolescentes ante la práctica de ejercicios físicos excesivos.

Escala de likert

Clave:

MD (Muy de acuerdo) **DA** (De acuerdo) / (Ni de acuerdo ni en desacuerdo) **ED** (En desacuerdo) **MED** (Muy en desacuerdo).

Tabla 1: Escala de Likert con resultados de las tablas de frecuencia y porcentaje obtenidas del programa SPSS

		MD		DA		I		ED		MED	
		F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
1	Realizo mis rutinas moderadamente	12	37,5	12	37,5	6	18,8	0	0	2	6,3
2	Realizo más de 2 horas de rutina en el gimnasio.	5	15,6	20	62,5	7	21,9	0	0	0	0
3	Comparo mi figura estando con otras personas.	3	9,4	8	25,0	10	31,3	7	21,9	4	12,5
4	Siento que necesito ir al gimnasio.	18	56,3	13	40,6	1	3,1	0	0	0	0
5	Estoy dispuesto a asistir todo el día al gimnasio.	10	31,3	19	59,4	1	3,1	2	6,3	0	0
6	Realizo rutina en el gimnasio.	19	59,4	12	37,5	1	3,1	0	0	0	0
7	Me informo de los beneficios de hacer ejercicios.	20	62,5	11	34,4	0	0	0	0	1	3,1
8	Reconozco que hago más de lo que debería de hacer en cuanto a mi rutina.	9	28,1	10	31,3	3	9,4	8	25,0	2	6,3
9	He pensado en dejar de asistir al gimnasio.	1	3,1	1	3,1	7	21,9	12	37,5	11	34,4
10	Soy abusivo/a al momento de realizar mi rutina del gimnasio.	8	25,0	10	31,3	7	21,9	3	9,4	4	12,5
11	Asistir al gimnasio ha cambiado mi forma de ser.	17	53,1	9	28,1	4	12,5	1	3,1	1	3,1
12	Prefiero ir al gimnasio que compartir tiempo con amigos familia o parejas.	2	6,3	10	31,3	10	31,3	6	18,8	4	12,5
13	Pienso que las personas de mi entorno son mejores que yo.	4	12,5	5	15,6	8	25,0	8	25,0	7	21,9

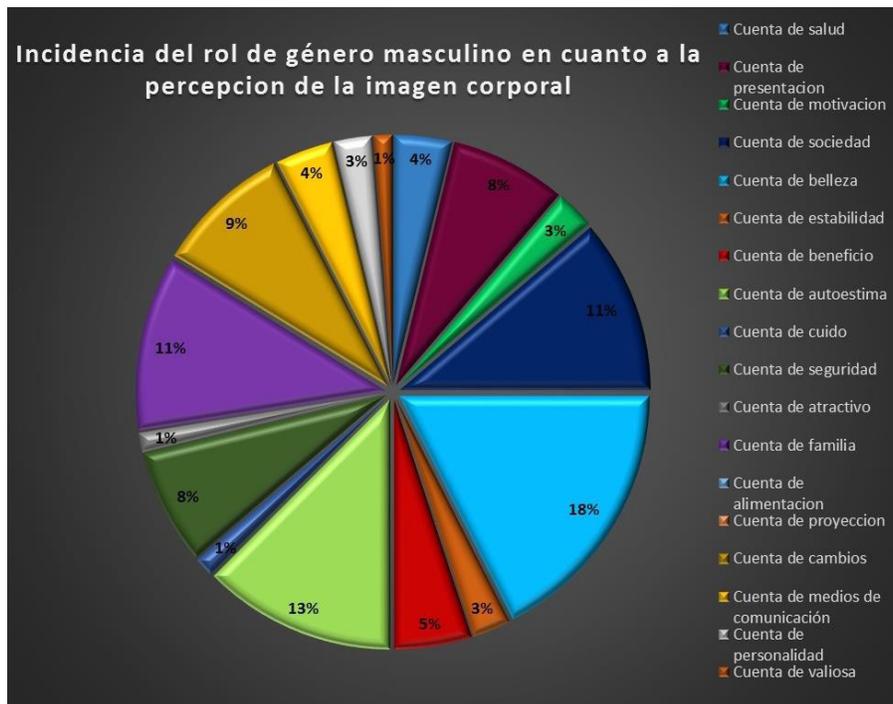
La presente tabla muestra los resultados de los 13 ítems más importantes en este estudio y su gran porcentaje, donde se demuestran las actitudes que tienen los y las adolescentes, cabe destacar que los porcentajes mayores para estas son: El ítem Realizo más de 2 horas de rutina equivalente a un 62,5%, igualándose esta cantidad con el ítem, me informo de los beneficios de hacer ejercicios físicos con un 62,5%, a esta cantidad le sigue el ítem, Estoy dispuesto a asistir todo el día al gimnasio, con 59,4% y el ítem, Realizo rutina en el gimnasio con un 59,4%, para el ítem, siento que necesito ir al gimnasio con un 56,3%, siendo el ítem, Asistir al gimnasio ha cambiado mi forma de ser con un 53,1%, siguiendo este con el ítem, Realizo mis rutinas moderadamente con un 37,5%, igualándose en cantidades del ítem, He pensado en dejar de asistir al gimnasio con un 37,5%, el ítem, Reconozco que hago más de lo que debería de hacer en cuanto a mi rutina con un 31,3% igualándose en cantidades con el ítem, Soy abusivo/a al momento de realizar mi rutina del gimnasio con un 31,3% y el ítem, Prefiero ir al gimnasio que compartir tiempo con amigos familia o parejas con un 31,3%,

siendo los últimos el ítem, Pienso que las personas de mi entorno son mejores que yo con un 25,0% al igual el ítem, comparo mi figura estando con otras personas con un 25,0%.

Es notable que los pensamientos que tienen los adolescentes están entrelazados con las actitudes lo cual estas se ven afectadas, resaltando su presencia al practicar ejercicios físicos excesivos.

Incidencia del rol de género en la percepción de la imagen corporal de los adolescentes que practican ejercicios físicos excesivos

En los siguientes diagramas se muestran los resultados cuantitativos del listado libre, en cuanto a la incidencia del rol de género, tanto masculino, como femenino, los adolescentes asociaron palabras, en relación a la percepción de la imagen corporal. Cabe destacar que se tomaron las que más se frecuentaban para realizar este análisis, veremos a continuación quien incide más en cuanto al género.

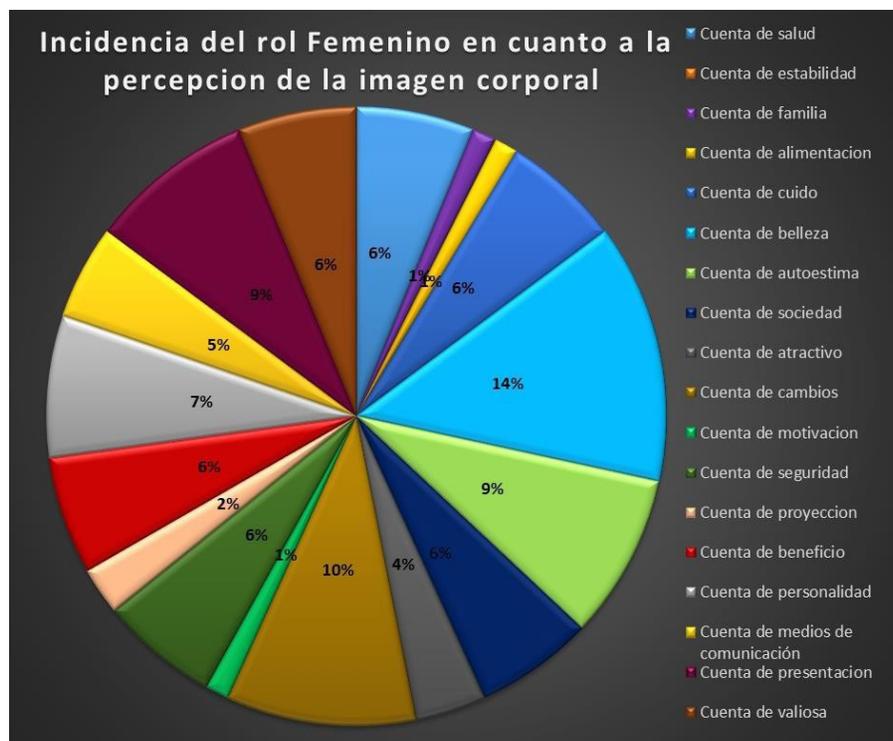


Análisis cuantitativo/incidencia del rol de género masculino

Las palabras que más predominan en los adolescentes acerca de la percepción que ellos tienen de su imagen corporal son con un 18% belleza, con un 13% autoestima, con un 11% familia e igual con un 11% sociedad, con un 9% cambios, con un 8% presentación e igual con un 8% seguridad, con un 5% beneficios, con un 4% medios de comunicación e

igual con un 4% salud, con un 3% personalidad, con un 3% estabilidad, con un 3% motivación, con un 1% valiosa, con un 1% cuidado, con un 1% atractivo. Vemos que las percepciones de los adolescentes acerca de lo que piensan de su imagen corporal sobresalen belleza y autoestima.

En el siguiente diagrama se muestran los resultados en relación a la incidencia del rol de género femenino



Análisis cuantitativo listado libre/Incidencia del rol de género femenino en la percepción de la imagen corporal

Las palabras más relevantes que muestran la percepción que tienen las adolescentes acerca de su imagen corporal son con un 14% belleza, con un 10% cambios, con un 9% presentación e igual con un 9% autoestima, seguidamente con un 7% personalidad, con un 6% valiosa e igual con un 6% beneficios, con un 6% seguridad, con un 6% sociedad, con un 6% cuidado y con un 6% salud, con un 5% medios de comunicación, con 4% atractiva, con un 2% proyección, con un 1% familia e igual con un 1% alimentación y con un 1% motivación.

En los resultados anteriores se puede mostrar que existe mayor incidencia en el rol masculino que en el rol femenino, en cuanto a la percepción que estos tienen de su imagen corporal, cabe destacar que al ser encontrado este relevante resultado se rompen estereotipos en cuanto al género, porque socialmente estaba estipulado que existía más preocupación por el cuerpo en mujeres que en los hombres. Esto muestra que los adolescentes del género masculino podrían generar a un futuro la patología como lo es el Trastorno dismórfico corporal o también conocido como vigorexia; que esta es el deseo de obtener mayor masa muscular en el cuerpo, obteniendo mayor preocupación y asistiendo excesivamente a los gimnasios.

A través del análisis, se han constatado las teorías de los principales autores como: Erik Erikson, González, Niesser, Walter Lippmann, Santrock y Vernieri, que estos se aluden a la adolescencia, la percepción de la imagen corporal y a los ejercicios físicos excesivos.

CONCLUSIONES

El principal hallazgo fue, que las percepciones que poseen los adolescentes a cerca de la imagen corporal, se basan en aquella preocupación por verse bien, porque piensan que el físico es importante para la vida diaria, aludiendo que se sienten satisfechos logrando lo que ellos quieren en cuanto a su apariencia.

A los adolescentes les importa la opinión que tienen los demás acerca de su apariencia y que tanto los

medios de comunicación como la sociedad, muestran una imagen corporal estereotipada de lo que deberían ser un hombre o una mujer en cuanto a la belleza. Es por ello que estos asisten a los gimnasios para modificar su cuerpo, además, siendo reforzados externamente por su familia y amigos, el cual es donde primeramente quieren ser aceptados.

Por otra parte, los adolescentes retoman actitudes que en su mayoría son negativas, recordando que estos descuidan ámbitos de su vida como lo es la familia, escuela, amigos y pareja, además estos expresan que están dispuestos a asistir todo el día al gimnasio porque este método ha cambiado su forma de ser, cabe destacar que los mismos proceden a realizar rutinas en el gimnasio que sobrepasan las dos horas.

Se realizó una comparación en la cual esta alude a que existe una mayor incidencia en el rol masculino que en el rol femenino, en cuanto a la percepción que estos tienen de su imagen corporal, cabe destacar que al ser encontrado este relevante resultado se rompen estereotipos en cuanto al género, porque socialmente estaba estipulado que existía más preocupación por el cuerpo en mujeres que en los hombres.

Esto muestra que los adolescentes del género masculino podrían generar a un futuro la patología como lo es el Trastorno dismórfico corporal o también conocido como vigorexia; esta se basa en el deseo de generar mayor masa muscular en el cuerpo, obteniendo mayor preocupación y asistiendo excesivamente a los gimnasios.

De igual manera los adolescentes entre 14 y 17 años se ven influenciados por la percepción de la imagen corporal y esto los lleva a mejorar y perfeccionar su cuerpo, asistiendo a los gimnasios y al no ver esos cambios que desean, asisten excesivamente a los mismos, tratando de arreglar algo que no está más que en su mente, debido a que existe una distorsión cognitiva de la imagen corporal.

A partir de lo encontrado se elaboró como sugerencia un plan de intervención psicológica para prevenir el trastorno dismórfico corporal o también llamado vigorexia, esto será para que los próximos investigadores sigan la línea de investigación.

AGRADECIMIENTOS

A los adolescentes participantes de esta investigación, quienes brindaron su apoyo a la contribución de este estudio mediante una participación activa, también a los dueños de los gimnasios quienes permitieron formalmente aplicar instrumentos de recolección de datos. A MS.c. Franklin Solís Zúniga quien, como tutor del estudio investigativo, demostró Interés a sus estudiantes, brindándoles un acompañamiento, donde expresaba como se realizaría todo el proceso y sin duda alguna nuestra universidad UNAN-Managua, FAREM-Estelí, que nos permite crecer como estudiantes y seres humanos, conociendo sobre temáticas nuevas y llenándonos de aprendizaje.

REFERENCIAS

Arróliga Paz, G., López Moreno, R., & Rodríguez Moreno, B. (2010). *Factores Psicosociales*

asociados a la aparición de conductas vigorexicas en los jóvenes que asisten a los gimnasios de la ciudad de Estelí. Estelí.

Aviles, N. (2013 - 2015). *Estudio de la satisfacción de la imagen corporal en la educación primaria, relaciones con la actividad física y nivel de condición de los escolares.* Malaga España.

Balbi, M. B. (2013). Universidad del Salvador, Buenos Aires. Buenos Aires: USAL. Obtenido de <http://www.di.usaf-edu.ar>balbia-ma.-belén.pdf>

Kishory, C. (2010). Manifestaciones del trastorno vigorexia presentes en usuarios de gimnasios del municipio libertador del edo Mérida.

Vinueza, A. B. (Febrero de 2015). Prevalencia de conductas alimentarias de riesgo y trastornos alimentarios en adultos y jóvenes deportistas.

Repercusiones de la migración de madres-padres en el desarrollo psicosocial de adolescentes en Estelí, Nicaragua

Effects of parents' migration in the psychosocial development of the teenagers in Estelí, Nicaragua

Deimis Valeska Bellorin Andrade¹
deymisa95@gmail.com

Karla Margarita Castillo Manzanares¹
kcastillomanzanares@gmail.com

Geysel Abigail Vizcaya Gómez¹
geyvis02@yahoo.es

Franklin Solís Zúniga²
franksolis23@yahoo.com

Recibido: 15 de agosto de 2018, Aceptado: 03 de diciembre de 2018

RESUMEN

La presente investigación surge a partir del fenómeno social de la migración y de la influencia que este tiene en nuestro medio, principalmente en el desarrollo de los adolescentes hijos de padres migrantes que han crecido sin tener una figura materna o paterna que les brinde acompañamiento. Se centra en el tema Repercusiones de la migración en el desarrollo psicosocial de los adolescentes. Dicho estudio tiene como objetivo es determinar las repercusiones de la migración de los padres en el desarrollo psicosocial de los adolescentes, a partir de un análisis de la percepción que tienen las y los adolescentes sobre la migración; y así comprobar la idea que tienen y como esto afecta en su desarrollo. La investigación tiene un enfoque cualitativo, ya que hace una interpretación de los resultados sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso. Este trabajo es de carácter descriptivo, el muestreo del estudio es no probabilístico intencionado, está constituida por 15 estudiantes de ambos sexos perteneciente al Instituto Reino de Suecia. Entre los datos más relevante se encontró que las migraciones de las madres- padres tienen influencia en el desarrollo psicosocial de los adolescentes ya que estos necesitan una figura y modelo para guiar los procesos de aprendizaje y desarrollo que se dan en el crecimiento del niño. Y a partir de esa ausencia los adolescentes tienen sentimientos de inferioridad, tristeza y soledad y les hace falta una guía y acompañamiento para la realización de actividades individuales para el desarrollo personal del ser humano.

Palabras claves: migración; desarrollo psicosocial; adolescentes; padres; influencia.

1 Egresada de Licenciatura en Psicología. UNAN-Managua/FAREM-Estelí.

2 Docente UNAN-Managua/FAREM-Estelí.



ABSTRACT

This research arises from the social phenomenon of migration and the influence it has in our environment, mainly in the development of adolescents, children of migrant parents who have grown up without having a mother or father image. It focuses on the impact of migration on the psychosocial development of teenagers. The purpose of this study is to determine the repercussions of parental migration on the psychosocial development of adolescents, based on an analysis of the perception that teenagers have about migration; and so check the idea they have and how this affects their development. The research has a qualitative approach, since it makes an interpretation of the results without numerical measurement to discover or refine research questions in the process. This is a descriptive research, the sampling of the study is intentional non-probabilistic, it is established by 15 students from the Swedish Kingdom Institute. Among the most relevant data it was found that parental migration influence on the psychosocial development of adolescents since they need a figure and model to guide their learning and development processes. That absence generates feelings of inferiority, sadness and loneliness in the adolescents. They need a guide and accompaniment to perform individual activities for the personal human being development.

Keywords: migration; psychosocial development; teenagers; parents; Influence.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo Psicosocial en el ser humano es un largo proceso en donde se pueden encontrar una serie de influencias en el individuo, siendo la familia la principal y primer instructora, modelo y guía de valores es decir la primera escuela del niño en donde se va formar su personalidad y desempeño en diferentes áreas de la vida. De esta manera es fundamental la presencia del padre/madre de familia como ente formador y educador ya que son los principales modelos para dar el ejemplo a sus hijos/as.

La ausencia de las madres-padres debido a la migración puede ser un factor que influya en el desarrollo psicosocial de estas personas que se quedan en el país sin una figura que regule y guie el proceso que llevará a cabo a lo largo de su infancia y adolescencia; ya que es aquí donde puede haber discrepancias y factores que interrumpan este proceso y encontrar efectos negativos en estos adolescentes.

Cuando una persona se ausenta del hogar por un tiempo prolongado, la familia siente la ausencia y la "extraña", pocas veces se piensa en el sentir de los niños/ niñas cuyos padres dejan el hogar de un día para otro y quedan a cargo de un familiar, sin tomar en cuenta que sus hijos quedan en el país sin una figura de autoridad y guía educativa y formativa para el desarrollo de la personalidad y su desarrollo humano en la sociedad, ya que se considera según estudios científicos que la figura materna y paterna tiene gran influencia en la crianza, desarrollo y formación de estos niños.

El motivo por el cual abordamos este tema enfocado en los hijos de las personas migrantes es porque ya existen muchas investigaciones que hablan sobre la persona que se fue y no toman en cuenta a las personas que se quedan y quien retomará el papel de padres y guía para sus hijos.

Esta investigación busca generar un análisis profundo sobre lo que no se ve a simple vista con estos adolescentes y los vivencias que cada uno de ellos tiene a partir de este fenómeno, desde la psicología es un deber interesarse en las realidades sociales que afectan al desarrollo del país puesto de que estos adolescentes deberán tomar nuestro lugar y llevar las riendas de futuros comportamientos en la sociedad.

Así mismo este trabajo beneficiará no solo a futuros investigadores, sino también a madres y padres de familia para concientizarlos de la importancia de su rol en el desarrollo psicosocial de sus hijos y en el proceso del día a día que va generando una ideología, una manera de pensar, una manera de actuar, una manera y ver y de vivir desde la perspectiva de los adolescentes.

Se vio la necesidad de investigar si existen temas similares al presente estudio, como antecedente se encontró una investigación internacional y tres investigaciones nacionales cuyo tema es "Incidencia de la Migración de los padres/madres en el aprendizaje de los niños y niñas del Barrio Panamá Soberana en el

Municipio de Estelí", El objetivo general de la investigación fue analizar la incidencia de la migración

en el proceso de aprendizaje en los niños y niñas del Preescolar Panamá Soberana en el Municipio de Estelí, obteniendo como resultado que la migración de los padres afecta en el aprendizaje de los niños, ya que estos se sienten solos, inseguros, desprotegidos, debido a que no cuentan con el apoyo de los tutores en su totalidad en el ámbito escolar, social e individual.

La segunda investigación retomada tiene como tema investigación "Efectos en el desarrollo socioeducativos de niñas, niños y adolescentes hijos e hijas de familias migrantes que estudian en la escuela Nellys Beatriz Castillo". Cuyo objetivo fue determinar la Incidencia de la migración en el desarrollo socioeducativo de niñas, niños y adolescentes hijos e hijas de familias migrantes, concluyendo que la figura materna/paterna juega un papel muy importante y es necesaria en el desarrollo del proceso enseñanza- aprendizaje en los niños, niñas y adolescentes.

Existe una tercera investigación muy importante y acertada a la temática llevada a cabo en esta tesis, tiene como tema, "La búsqueda de identidad de los hijos/as de padres y madres migrantes". El objetivo general fue reforzar las relaciones familiares entre tutores/as e hijos/as de migrantes para la formación de identidad, concluyendo la figura materna y paterna son esenciales en el desarrollo de las personas identificando factores psicosociales que inciden en la búsqueda de la identidad del adolescente, permitió concientizar que debido a la carencia de estos factores en su etapa de adolescentes tiene mayores dificultades para formar una identidad favorable, el reconocimiento de sí mismo/a y la toma de buenas decisiones.

Y por último encontramos una investigación a nivel internacional similar a la materia. La cual realizó Investigación sobre "Los Efectos Psicológicos de la Migración Parental sobre la Autoestima de los Adolescentes en Zonas de Alta Tradición Migratoria", concluyendo que, cuando emigran en la familia uno o más de sus miembros, esta queda desarticulada y los demás elementos del grupo sufren problemas de adaptación que pueden identificarse como trastornos psicológicos en los Adolescentes que ven partir a sus padres existen sentimientos, sensaciones y conductas aunados a la baja Autoestima.

Para dar salida al objetivo general a la presente investigación, se establecen objetivos específicos, se determinó el método de investigación siendo esta una investigación cualitativa, utilizando técnicas para la recolección de datos como la entrevista, técnica del listado libre y test psicológicos, los cuales permitieron obtener datos de las percepciones tienen los adolescentes ante el fenómeno migratorio, vivencias dentro de la dinámica familiar, efectos psicológicos y sociales se originan en los adolescentes producto de la migración de los padres que fueron analizados desde los diferentes procesadores a través de la transcripción de los datos obtenidos.

Este estudio comprende un muestreo no probabilístico, intencionado o por conveniencia, con 15 estudiantes de secundaria del turno matutino del Instituto Reino de Suecia en la ciudad de Estelí en el segundo semestre 2017, obteniendo nuestra muestra con criterios de selección que cada participante debía cumplir.

Al concluir la investigación, se presentó una propuesta, un plan de estrategias de intervención desde la psicología, orientada a proponer estrategias de atención, ante los efectos del fenómeno migratorio en el desarrollo psicosocial de los adolescentes, promover el desarrollo y bienestar integral de la comunidad y finalmente disminuir los efectos psicológicos que se producen en los adolescentes a partir del fenómeno migratorio, en la cual se pretende que tengan participación diferentes actores vinculados a la temática, pero sobre todo, los actores que motivan la investigación, desde una perspectiva de prevención.

En específico la investigación pretende conocer las repercusiones y los efectos psicológicos, sociales, percepciones que se originan en los adolescentes producto de la migración de los padres y como esto afectan a la dinámica familiar en el entorno natural.

MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de Investigación

El presente estudio fue basado en un enfoque cualitativo, por tanto, para el enfoque cualitativo.

Es decir, el enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

Dentro de esta investigación se trabajará bajo un alcance de enfoque Descriptivo ya que esta investigación va a darnos una visión general, de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad. La delimitación espacial y temporal del estudio se llevó a cabo en el Instituto Reino de Suecia de la ciudad de Estelí en el periodo 2017.

Población y muestra

Nuestra población es de 584 estudiantes del turno matutino, el muestreo en la presente investigación es intencionado por conveniencia no probabilístico.

La muestra fue de 15 jóvenes, de los cuales 7 eran del sexo femenino y 8 del sexo masculino que habitan en los diferentes Barrios de la ciudad de Estelí, estudiantes activos del Instituto Reino de Suecia del turno matutino, hijos de padres y madres migrantes, por lo tanto, el muestreo fue no probabilístico, ya que los participantes fueron elegidos de manera intencional por su condición y debían presentar los siguientes criterios:

- Adolescentes que tengan al menos uno de sus padres fuera del país.
- Adolescentes que conviven con tutores o representantes ya sea abuelos(as) tíos(as) u otros familiares.
- Ambos sexos.
- Mayores de 12 años.
- Voluntariedad para participar en el estudio y firma de consentimiento informado.
- Pertenecer al turno matutino.

Métodos y técnicas para la recolección de datos

Para la recolección de datos se aplicaron las técnicas de entrevista a profundidad, técnica de listado libre y test psicométricos (Test de figura humana de Machover y Test de la Familia). En este proceso los investigadores obtuvimos información del entrevistado de forma directa a través de una serie de preguntas previamente diseñadas consta de 16

preguntas dirigidas a la población estudiantil, con el fin de conocer percepciones, vivencias, dinámica familiar en la que se encuentran estos adolescentes con respecto al fenómeno de la migración; al igual la aplicación de los test lo cual realizaban un dibujo tanto el de la familia como el de una figura para su previo análisis correspondiente y en la aplicación de la técnica del listado libre asociaron palabras a la migración y su significado de manera subjetiva.

Procesamiento y análisis de datos

Una vez obtenidos los datos, estos fueron analizados según su naturaleza cualitativa. En el listado libre se realizó un análisis cualitativo y cuantitativo de cada una de las respuestas brindadas por los participantes, donde se valoró la relación de la palabra migración de los padres con las respuestas dadas; se realizó la transcripción fiel se transfirió la información brindada por los evaluados, a través de grabaciones y anotaciones. A su vez se interpretó la percepción que tienen los estudiantes sobre la migración. En el listado libre de las palabras obtenidas se seleccionan de 15 a 20 palabras que se hayan mencionado con más frecuencia por los participantes y diseñar un cuadro explicativo de las principales percepciones que los adolescentes tienen sobre la migración retomando las respuestas más frecuentes y para finalizar el análisis en función de los objetivos formulados en este análisis es comparar la información obtenida de los participantes, con los objetivos planteados en la investigación.

En las entrevistas a profundidad realizadas a la muestra con el objetivo de conocer las vivencias dentro de la dinámica familiar se transferirá la información brindada por los evaluados, a través de grabaciones y anotaciones, u otros materiales que se utilizaron para recaudar dicha información. Respectivamente se hará un cuadro resumen con todas las respuestas de los adolescentes clasificados en el cuadro como pregunta número 1 respuesta número 1 y así sucesivamente hasta plasmar todas las respuestas. Para la triangulación de los datos es conveniente tener varias fuentes de información y métodos para recolectar los datos. Haciendo una comparación de estas fuentes poseemos una mayor riqueza y profundidad de los datos si estos provienen de diferentes actores del proceso, de

distintas fuentes y al utilizar una mayor variedad de formas de recolección de los datos y para finalizar el análisis en función de los objetivos formulados en este análisis es comparar la información obtenida de los participantes, con los objetivos planteados en la investigación.

Se le aplicaron los test a toda la muestra de la investigación de manera individual y se analizaron de manera individual plasmando dichos resultados en un cuadro para evidenciar científicamente los afectos más relevantes de los adolescentes debido a la migración de sus padres y englobando la dinámica familiar que viven actualmente en su hogar representado en una imagen proyectiva (test de la familia y test de la figura humana). Se hizo la transcripción fiel de los resultados del test aplicado, luego se realizó una matriz con los datos más relevantes y los que más se repiten de la muestra. Para la triangulación de los datos es conveniente tener los resultados de los instrumentos complementarios. Haciendo una comparación de estas fuentes poseemos una mayor profundidad de los datos si estos provienen de diferentes actores del proceso, de distintas fuentes y al utilizar una mayor variedad de formas de recolección de los datos y para finalizar el análisis en función de los objetivos formulados en este análisis es comparar la información obtenida de los participantes, con los objetivos planteados en la investigación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado, se presentan los resultados de la fase de campo con relación a cada uno de los objetivos planteados en el estudio, así mismo se relacionan los resultados obtenidos en esta etapa con los resultados de otras investigaciones de contenido similar, es decir, los estudios que sirvieron de antecedentes para este trabajo investigativo.

Percepciones que tienen los adolescentes ante el fenómeno migratorio de los padres

En el ámbito cualitativo se observa que la mayor parte de los participantes hacen referencia a las palabras dinero, tristeza y soledad con respecto a la migración de sus padres, es decir que su percepción acerca de esta situación es que los padres migran

a otros países por la economía actual del país para mejorar la calidad y condiciones financieras de la familia, lo cual es visto de manera positiva por ellos ya que económicamente han mejorado su condición; también aluden a la palabra tristeza refiriendo textualmente uno de los participantes *“no tengo a mi mama y no tengo a quien contarle mis cosas”* interpretando dicha frase como la necesidad de un ente maternal con la cual cuenta para compartir sus experiencias; y debido a esto sienten un vacío reflejándolo con la palabra soledad expresándolo de la siguiente manera *“soledad porque nadie se preocupa por mí y ni me quieren”* percibiendo a la migración de manera negativa hacia su persona.

El presente trabajo refleja los resultados cuantitativos de la técnica del listado libre, en donde se realizó un análisis individual de cada una de las palabras que los adolescentes asocian a la palabra migración de los padres, en donde se encontró que la mayoría de los adolescentes tienen una percepción expresada de manera negativa.

Palabras asociadas al término Migración de los padres

Dentro de las palabras relacionadas a esta frase las de mayor relevancia son: dinero con un 23% de la muestra ya que piensan que los padres se van para tener una mejor economía, tristeza con un 19 % mencionan a que sienten la ausencia de su padre o madre, un 11% lo asocia con la palabra cosas materiales ya que resaltan que es lo que más reciben de sus padres, las palabras trabajo 10% y soledad tuvieron un 11% destacan que los padres se van en busca de un trabajo y por lo tanto se sienten solos, 6% hacen énfasis en el peligro en cual pueden pasar las personas en otros países, 6% describen que se sienten abandonados y otro 6% tienen la esperanza y el deseo de volver a ver a sus padres.

Cabe destacar que en su minoría 4% mencionan el bajo rendimiento académico, problemas, debido a que la mayoría de estos padres migrantes ha dejado solos a sus hijos les ha tocado salir adelante solos.

Solamente dos personas mencionan orgullo debido a que sienten ser el orgullo de sus padres.

Según la psicología moderna, la percepción puede definirse como el conjunto de procesos y actividades relacionadas con la estimulación que alcanzan los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestro habitat, las acciones que efectuamos en él y nuestros propios estados internos.

En el estudio realizado se encontró que los adolescentes del Instituto Reino de Suecia tienen una percepción de la migración como una solución para que sus padres solventen las necesidades económicas, cubriendo las carencias financieras ya que en nuestro país no hay una remuneración que cubra el costo de la calidad de vida de la familia, causando en los adolescentes hijos de padres migrantes insatisfacciones afectivas (Tristeza, soledad y abandono) por que suplen una necesidad material pero queda sin cubrir la presencia de una figura que acompañe y ejerza el rol de autoridad (padre o madre) en el hogar.

En la aplicación de dicho instrumento surgieron respuestas impactantes, frases que fueron mencionadas frecuentemente entre ellas: *“porque cuando miro a otros niños con sus papas me da tristeza”* *“tenía más confianza con mi mamá y cuando tengo problemas no le cuento a nadie porque nadie me ayuda”* *“cuando se van para uno se vuelve una tristeza por la falta que hace esa persona”*, manifestándose así el vacío y el duelo que sienten los adolescentes producto de la separación repentina de los padres evidenciando que no hay quien supla esas necesidades de afecto y cariño que brinda esa figura materna y paterna la cual es insustituible.

Vivencias dentro de la dinámica familiar desde la perspectiva de los adolescentes con padres migrantes

La vivencia dentro de la dinámica familiar es muy variada debido a que cada núcleo familiar tiene sus propias costumbres, pero la dinámica de la familia con migrantes presenta características similares reflejadas a continuación:

La comunicación que se da entre padres e hijos y viceversa, es través de chat, llamadas por teléfono y lo más que hablan con ellos es para saber cómo están y saludarse, pero no tienen una conversación donde

estos adolescentes puedan expresar su sentir, sus problemas y no sienten que tienen consejos por parte de sus padres; ejemplificada en la siguiente frase *“si hablo por teléfono, pero todo el tiempo es lo mismo, solo saludar”*. La comunicación no es de calidad, los padres deberían indagar en las necesidades de sus hijos, como se sienten, que actividades realizan, quienes son sus amigos, abordar sus problemas, tomar decisiones en conjunto, mostrar interés y sentimientos, en si estar pendiente en todo momento ya que siempre se necesita un apoyo moral y ellos depositan confianza en sus padres.

La relación con sus tutores es cotidiana no cuentan con una persona el cual tengan buena comunicación y que puedan expresar su sentir tener un consejo o consuelo a sus necesidades afectivas y no existe la confianza para contarles cosas personales, así como lo harían con sus padres. Erick Erikson lo refiere en su teoría, la confianza básica que se tiene en los adultos es desarrollada durante los primeros años de vida, es el fundamento de todo el desarrollo personal posterior.

Los adolescentes desean cambiar el ambiente en que viven porque tienen problemas con los familiares de sus tutores, los regañan mucho, se sienten mal y desearían vivir con los familiares que están en el extranjero.

Todos tienen y han tenido situaciones que estén relacionadas con la ausencia de sus padres tanto emocionales, familiares, sociales, escolares, adictivas y religiosas. Por ejemplo, el acompañamiento en fechas especiales como cumpleaños, navidad, día de la madre o del padre y también en la asistencia de las reuniones escolares ya que se sienten mal al ver a sus amigos con sus padres y ellos no los tienen. Una respuesta muy impactante dicha por uno de los adolescentes fue: *“Una de las situaciones es cuando entregan notas la mayoría vienen los padres y la mía nunca viene me siento mal, y los momentos de mi juventud las estoy pasando solos y recuerdo el día que ella se fue, el 19 de octubre me acuerdo de ese día. La esperaba siempre y nunca llegaba.”*

Es impactante ver como el cambio es notorio y brusco para el desarrollo social en el medio, y como cuenta para los adolescentes la participación de sus

padres en acciones cotidianas de la vida y sienten la ausencia.

Debido a la ausencia de los padres los y las adolescentes han sido afectados de ciertas formas no saben cómo tomar decisiones, están tristes, sienten la necesidad de consejos y expresan sentirse faltos de cariño.

El dinero que les mandan a las familias de estos adolescentes lo administran los tutores y lo ocupan para las necesidades del hogar, gastos en la escuela, medicina, entre otras necesidades.

En cuanto al rendimiento académico de los adolescentes en sus tareas escolares, los adolescentes refieren que cuando vivían con sus padres tenían un mejor apoyo y seguimiento para realizar bien sus tareas escolares por lo tanto su rendimiento académico era bueno, pero este fue cambiando después que ellos decidieron migrar a otro país llegando hasta el punto de repetir años escolares.

Los adolescentes realizan actividades recreativas, deportivas, artísticas, utilizan redes sociales, un participante de la muestra refirió *“las actividades que hago para olvidarme solo son jugar voleibol y fumar marihuana”*, llegan al punto hasta de tener adicciones de sustancias psicotrópicas para sustituir la ausencia de sus padres que les genera sentimientos de soledad y tristeza.

Efectos psicológicos y sociales que se originan en los adolescentes producto de la migración de los padres

Los efectos psicológicos en los adolescentes hijos de madres-padres migrantes a partir de dicho fenómeno son los siguientes:

Evasión traumática de situaciones pasadas, es decir la separación de padres e hijos es un suceso impactante en la vida y desarrollo del niño, más aún cuando se da de manera inesperada. Algunos de los adolescentes están desarrollando una personalidad con tendencia a la neurosis, es decir se encontraron en ambos test rasgos de expresión violenta, ansiosa y agresiva; así Freud refiere en su teoría psicoanalítica

que si durante cualquiera de las etapas experimenta una frustración sin resolver en su desarrollo él o ella podría experimentar ansiedad que puede persistir hasta la edad adulta como una neurosis; la persona para eludir lo inaceptable (decepción, frustración e ira), aunque con frecuencia lo que más trata de evitar el mecanismo neurótico es el sentimiento de angustia, en pocas palabras estas personas mantienen elevados sus mecanismos de defensas, para no enfrentar emociones, pensamientos o estancias de la realidad que son amenazantes para ellos.

Los adolescentes evidencian una necesidad de no apegarse a las reglas, sabemos que en la teoría Freudiana hace un análisis en el desarrollo del súper-yo que nace con de las exigencias culturales que pesan sobre el sujeto desde su infancia; la sociedad en su conjunto, pero sobre todos los padres del niño son los que forman los límites y conforman las reglas a cumplir en la comunidad; y los padres de estos adolescentes no están presentes, así que puede haber una discrepancia en la estructura de su personalidad (Súper-yo).

Los test también reflejan que los adolescentes tienen sentimientos de inferioridad e inseguridad al igual que manifiestan sensibilidad al ambiente; se puede decir que producto a la migración de sus padres, los adolescentes en la etapa de su niñez no tuvieron una figura que desarrollara la estimulación positiva y alentarlos para desarrollar actividades por su propia cuenta creando independencia desde edades tempranas con reforzadores que motiven a la potenciación de sus capacidades. En la teoría del desarrollo psicosocial de Erick Erickson existe un estadio que se produce entre los 6 hasta los 12 años que es Laboriosidad vs Inferioridad, donde los niños intentan llevar a cabo muchas actividades por si mismos con su propio esfuerzo y es importante la estimulación positiva que puedan ofrecerle sus padres, en el caso que no sea bien acogido el niño puede presentar cierta sensación de inferioridad durante su adolescencia.

Los efectos sociales en los adolescentes hijos de madres-padres migrantes a partir de dicho fenómeno son los siguientes:

Estos adolescentes no se sienten parte de su familia al no ser tomados en cuenta en decisiones, Su círculo de amistades es selectiva, pero en la mayoría instan por ser parte de grupos juveniles y buscan actividades de recreación para cubrir la parte afectiva que hace falta.

Además de eso en la escuela presentan bajo rendimiento académico ya que la mayoría de veces tienen que realizar las tareas por su propia cuenta sin ayuda ni apoyo de nadie.

En el hogar muchas veces las niñas toman la responsabilidad cuando tienen hermanos menores ya que toca cuidar de ellos mientras sus padres están ausentes.

Estrategias de atención, ante los efectos del fenómeno migratorio en el desarrollo psicosocial de los adolescentes

Se realizó un plan con estrategias de intervención a beneficio de los adolescentes en el cual participan diferentes actores de la comunidad para el desarrollo integral en el cual consiste en realizar acciones desde la psicología con la ayuda de maestros, tutores, consejeros escolares, psicólogos y para la sociedad en general.

CONCLUSIONES

A continuación, se detallan las conclusiones del estudio, derivadas a partir del análisis de resultado, sobre las repercusiones de la migración en el desarrollo psicosocial de los adolescentes.

En el trabajo investigativo se encontró que la percepción que tienen los adolescentes sobre la migración es que es una actividad necesaria para mejorar la economía familiar y la calidad de vida de las personas, ya que sus padres viajaron a otro país con esa finalidad; lo que nos permite realizar un razonamiento lógico de la situación que vivimos los nicaragüenses día a día, ya que es difícil encontrar un trabajo y si se tiene uno, no es bien remunerado y como resultado a eso la solución a primera instancia es abandonar a nuestras familias para el sustento material y que no pasen carencias por falta de trabajo que es equivalente al dinero.

Los adolescentes manifiestan una asociación a la migración con sentimientos de soledad, tristeza admitida por la falta que les hacen sus padres para poder suplir la necesidad afectiva de comprensión, acompañamiento y comunicación que es muy necesaria a estas edades tempranas; los hijos tienen necesidades personales, y piden consejos en cuanto a temas de sexualidad, relaciones interpersonales, conflictos escolares, y esto solo puede cubrirlo en su totalidad una figura materna o paterna ya que no es la misma confianza asignar a un tutor para que brinde atención básicas.

Dentro de los resultados obtenidos se encontró que los adolescentes en su dinámica familiar hay ciertos conflictos que van desde la convivencia con sus tutores hasta la mala comunicación con los padres que están en otro país aun teniendo los medios tecnológicos para una comunicación eficaz y son expresados por ellos por esa necesidad de sentirlos cerca y no ven el interés de sus padres hacia ellos, las situaciones más comunes que se presentan en el núcleo familiar es que no hay limitación, valores, ni formación de costumbre y normas culturales que deben ser aprendidas durante esa etapa y que los padres juegan un papel fundamental en dicha formación.

Todos a diario viven situaciones que están relacionadas con la ausencia de sus padres tanto emocionales, familiares, sociales, escolares, adictivas y religiosas, así como el acompañamiento en fechas especiales; cumpleaños, navidad, día de la madre o del padre y también en la asistencia de las reuniones escolares ya que se sienten mal al ver a sus amigos con sus padres y ellos no los tienen, los adolescentes han sido afectados de ciertas formas no saben cómo tomar decisiones, están tristes, sienten la necesidad de consejos y expresan sentirse faltos de cariño.

Los principales efectos psicológicos y sociales de los adolescentes producto de la migración de sus padres van en dependencia del grado de afectación que les causo el fenómeno. Vivencias de situación traumática no superadas, pueden desarrollar una personalidad con tendencias a la neurosis se encontraron rasgos de expresión violenta, ansiosa y agresiva. Necesidad de no apegarse a las reglas porque no tuvieron una figura que los guiara para desarrollar ese aprendizaje

de las normas sociales estandarizadas que deben ser acatadas por la comunidad en general.

Y por último un efecto psicológico que deja huella para toda la vida es ese sentimiento de inferioridad evidenciado por el estudio que impide el desarrollo a plenitud en el ambiente que se vive y obstaculiza ese proceso a crear relaciones sociales en el medio que son importantes para la conformación y cumplimiento de metas a futuro.

AGRADECIMIENTOS

A Dios quien ha forjado nuestro camino y dirigido por el sendero correcto, llenándonos de sabiduría cada día.

A la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua por haberme aceptado ser parte de ella y habernos abiertos las puertas de su seno científico para poder estudiar nuestra carrera, así como también a los diferentes docentes que brindaron su conocimiento y su apoyo para seguir adelante día a día.

Agradecemos especialmente a nuestro maestro y amigo Msc. Franklin Solís Zúniga Tutor de nuestro estudio investigativo, quien nos brindó su preciado tiempo y apoyo incondicional en la realización de este trabajo, el cual con gran sabiduría, dedicación y esmero ha sabido guiarnos durante este proceso por su profesionalismo, humanismo, entrega y preocupación demostrada en nuestro crecimiento profesional, motivándonos a seguir adelante cada día a pesar de las dificultades presentadas en este periodo.

BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA

Aguilera, Juarez, & Carreño. (2004). Tradición Migratoria y Salud Mental. 57-66.

Aparicio, G. (2015). *Instrumentos en Investigación cualitativa*. Obtenido de https://com/bfxokvcmikcc/que-es-una-Intrumento_investigativo_cualitativo_psicopedagogica/

Caiza, E. L. (2012). *Migración*.

Castro, C. (2007). *Cambios en la autoridad familiar, a partir de la Migración internacional. Tesis de maestría universidad tecnológica de Pereira, Colombia*. Obtenido de http://recursosbiblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/texto/30482C355c_e.pdf

Gendlin, E. T. (1984). *La terapia y la persona*. New York: Praeger.

Haztan, A. a. (1994). *psicología de la adolescencia*. Mexico.

Ibáñez, J. (1992). *La guerra incruenta entre cuantitativistas y cualitativistas*.

Linares, J. L. (2001). Obtenido de Identidad y Narrativa: <http://www.ub.edu/personal/pcp/bib.htm>

Rogers, C. R. (1957). *Journal of Consulting Psychology*. New York: McGraw-Hill.

Sampieri Fernandez- Callado, & L. (2006). *Metodología de la Investigación Cuarta Edición*. Mexico: Compañía Editorial Ultra.

Scheaffer R, M. W. (1986). *Elementos del universo y muestreo*. Mexico D. F: Grupo editorial iberoamericano.

Vargas, E., Aguilar, J., Morales, E., & Vasquez, L. (2004). *Disfuncion Familiar*. Mexico: Asociacion Oaxaqueña de Psicología.

Venezuela, U. p. (2007). *Revista Laurus*. Obtenido de http://www.redalyc.org/pdf/761/76_111485004.pdf

Zarate, O., Rivera, E., & Leon, D. (2007). *Enseñanza e investigación en psicología*.

Sistema automatizado para el control de procesos en el área de recursos humanos en la Institución FundeMujer

Automated system for the processes control in the human resources area at FundeMujer Institution

Brenda Johana Borjas Martínez¹
brendamartinez421@yahoo.es

María Paola Rodríguez Rugama¹
rpaola631@gmail.com

Neidy Hassiell López Gutiérrez¹
neidygutierrez@gmail.com

Marlene Rizo Rodríguez²
mrrodriguez08@yahoo.es

Recibido: 12 de septiembre de 2018, Aceptado: 10 de diciembre de 2018

RESUMEN

Este artículo está basado en la investigación titulada: "Sistema automatizado para el control de procesos en el área de recursos humanos en la Institución FundeMujer ubicada en el municipio de Estelí" cuyo propósito principal es implementar un sistema automatizado que permita realizar el control de asistencia, control de vacaciones y nómina de salario de los empleados, ya que este proceso actualmente se realiza de forma manual, lo que dificulta la entrega de información en el tiempo oportuno. Para la realización de este sistema se utilizó la metodología planteada por Roger Pressman, donde se propone el modelo de procesos evolutivos que se caracteriza por la manera en la que permite desarrollar versiones cada vez más completas del software y evolucionar poco a poco con el tiempo para su entrega final. El modelo de procesos evolutivos consta de cinco etapas: Comunicación, Plan rápido, Modelado, Diseño rápido, Construcción de prototipo, Desarrollo, entrega y retroalimentación. Se obtuvo como resultado un sistema funcional y completo, para ser utilizado en el área de recursos humanos de la institución Funde Mujer.

Palabras claves: sistema automatizado; procesos de recursos humanos; modelo de procesos evolutivos.

ABSTRACT

This article is based on the research titled: "A Automated system for the processes control in the human resources area at FundeMujer Institution" its main purpose is to implement an automated system that allows to control the attendance, control of vacations and payroll of the employees, since this process is currently done manually, which delays the delivery of information on time. To develop this system the methodology proposed by Roger Pressman was used, where the model of evolutionary processes is proposed that is characterized by the way in which it allows to develop more complete versions of the software and improve the final report. The evolutionary process model contains five stages: Communication, Prompt Plan, Modeling, Rapid Design, Prototype Construction, Development, Distribution and Feedback. A functional and complete system was obtained as a result, in order to be used by the human resources area at FundeMujer.

Keywords: automated system; human resources processes; model of evolutionary processes.

1 Egresada de la carrera Ingeniería en Sistemas de Información, UNAN-Managua/FAREM-Estelí

2 Docente del Departamento de Ciencias, Tecnología y Salud, UNAN-Managua/FAREM-Estelí

Copyright (c) 2018 Revista Científica de FAREM-Estelí.



Este trabajo está licenciado bajo una [Licencia Internacional Creative Commons 4.0 Atribución-NoComercial-CompartirIgual](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

INTRODUCCIÓN

El presente artículo, es el resultado obtenido del proyecto de investigación realizado en la asignatura Seminario de Graduación para obtener el título de la carrera de Ingeniería en Sistemas de Información.

El proyecto tiene como título Sistema automatizado para el control de procesos en el área de recursos humanos en la Institución FundeMujer ubicada en el municipio de Estelí, segundo semestre 2017. El sistema fue desarrollado durante el periodo de junio a noviembre 2017, en la Institución Financiera (FundeMujer) ubicada en el municipio de Estelí.

Para lograr este objetivo fue necesario respaldar la investigación de teorías relacionadas con los sistemas de información y modelo de construcción del sistema, los que a continuación se mencionan de manera breve:

Los sistemas de información apoyan a la toma de decisiones, la coordinación y el control de una organización, institución o empresa. Los autores Laudon y Laudon (2004) definen un sistema de información como: "Un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan, procesan, analizan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización". Es decir, que ayudan en los procesos para tratar los datos e información que podrá ser de utilidad en el entorno que se desee.

Ellos clasifican los sistemas de información en:

- **Sistemas para el Procesamiento de Transacciones (TPS):** Sistemas computarizados que efectúa y registra las transacciones diarias rutinarias, necesarias para la marcha del negocio; estos sistemas sirven al nivel operativo de la organización.
- **Sistemas de Soporte para la Decisión (DSS):** Sistema de información en el nivel de administración de una organización que combina datos y modelos analíticos avanzados o herramientas de análisis de datos, para apoyar la toma de decisiones semiestructurada y no estructurada.
- **Sistemas de Trabajo con Conocimientos**

(**KWS**): Sistemas de información que ayudan a los trabajadores de conocimientos en la creación e integración de nuevos conocimientos en la organización.

- **Sistemas de Automatización de Oficinas (OAS):** Sistema de computación, por ejemplo, procesador de texto, correo electrónico y calendarización, diseñado para aumentar la productividad de los trabajadores de datos en la oficina.
- **Sistemas de Información gerencial (MIS):** Sistema de información en el nivel de administración de una organización que sirve a las funciones de planificación, control y toma de decisiones, proporcionando informes rutinarios resumidos y de excepciones.
- **Sistemas de apoyo a ejecutivos (ESS):** Sistema de información en el nivel estratégico de una organización, diseñado para apoyar la toma de decisiones no estructurada, mediante gráficos y comunicaciones avanzados.

El tipo de sistema que se utilizó es el sistema para el procesamiento de transacciones (TPS) debido a que sus características son las que mejor se adaptan al sistema planteando, ya que este permite realizar tareas rutinarias de forma computarizada y esto es lo que se pretende realizar en el área de recursos humanos, que el procedimiento manual sea reemplazado por el automatizado.

Modelo de Construcción de Prototipos

Según la metodología de Pressman (2010) este modelo comienza con comunicación, en donde se reúnen los participantes para definir los objetivos generales del software, se identifican los requerimientos y se detectan las áreas en las que es imprescindible una mayor definición.

Se planea rápidamente una iteración para hacer el prototipo, y se lleva a cabo el modelado (en forma de un "diseño rápido"). Éste se centra en la representación de aquellos aspectos del software que serán visibles para los usuarios finales (por ejemplo, disposición de la interfaz humana o formatos de la pantalla de salida).

El diseño rápido lleva a la construcción de un prototipo. Éste se entrega y es evaluado por los

participantes, que dan retroalimentación para mejorar los requerimientos. La iteración ocurre a medida de que el prototipo es afinado para satisfacer las necesidades de distintos participantes, y al mismo tiempo le permite a usted entender mejor lo que se necesita hacer.

Etapas:

- Comunicación
- Plan rápido
- Modelado, diseño rápido
- Construcción de prototipo
- Desarrollo, entrega y retroalimentación

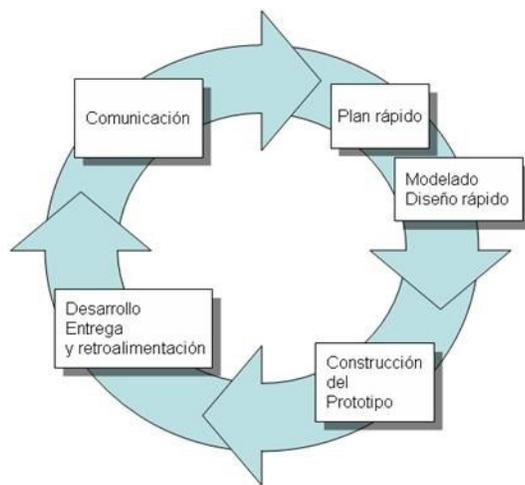


Figura 1. Etapas del Modelo de Construcción de Prototipos

Fuente: <http://juliettsantiagotejedor.blogspot.com/2013/03/prototipo-de-sistema-de-informacion.html>

MATERIALES Y MÉTODOS

De acuerdo al propósito, naturaleza del problema y objetivos formulados en el presente tema de estudio, se califica la investigación como un enfoque cualitativo porque da respuesta a las preguntas directrices que guían este estudio, apoyándose de técnicas como la entrevista que permitieron recoger datos y manejar la información necesaria para el desarrollo del sistema, es aplicada, ya que el resultado final de este trabajo es un producto informático, por lo que fue necesario aplicar una serie de herramientas para el desarrollo del software, también es una investigación descriptiva, porque se describen todas las actividades y procesos desde el inicio, desarrollo y finalización del sistema que se implementó.

En este estudio se utilizó el método inductivo con el objetivo de interpretar las actividades, procesos, tareas de los datos obtenidos por medio de las entrevistas, las que permitieron identificar los aspectos relevantes para el desarrollo del sistema, debido a que para esta investigación resultó más beneficioso aplicar los instrumentos a los informantes claves por la accesibilidad a la información de las actividades que realizan en la institución, ya que son pocas las personas que poseen información y experiencia en el desempeño de esta función; estos son el gerente de administración y gerente de tecnologías de información.

En cuanto a las técnicas que se aplicaron se encuentra la entrevista dirigida al Gerente de Administración y al encargado de registrar la información en el área de recursos humanos de la institución FundeMujer.

Se realizó el proceso de validación de instrumentos antes de recopilar la información. Se solicitó a dos docentes del área de Metodología de la Investigación a los que se les entregó documento conteniendo título del tema, objetivos y las guías de entrevistas. Las sugerencias brindadas fueron valoradas y tomadas en cuenta.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Primeramente, se presenta una caracterización general de la institución, que permitió identificar los requerimientos de información para el análisis y diseño de sistema en el área de Recursos Humanos; posteriormente se expone el proceso de desarrollo e implementación y evaluación del mismo.

Caracterización de la institución FundeMujer

La institución FundeMujer lleva funcionando quince años en la actividad de crédito. Es una institución no gubernamental, nació en el año 2002 como una institución de apoyo a las mujeres, brindando servicios de capacitación y de organización a través de alianzas con otras organizaciones especializadas para desarrollar los procesos formativos y de construcción de ciudadanía.

En el año 2006 producto de una dinámica propia de la organización y con la visión de crear espacios y

opciones, las fundadoras de FundeMujer consideraron necesaria la conformación de una entidad que se encargara de facilitar los servicios de crédito a las mujeres micro empresarias.

Su actividad principal es el financiamiento de capital de trabajo y activos fijos a microempresarias.

FundeMujer tiene dos sucursales en el departamento de Estelí, una está ubicada en el municipio de Estelí y otra en Condega. También cuenta con una sucursal en el departamento de Matagalpa, ubicada en el municipio de Sébaco. En las tres sucursales hay un total de 23 empleados quienes deben seguir normas orientadas por el ente regulador, más las políticas y reglamento de la institución como códigos de conducta, reglamento interno laboral, norma de prevención de lavado de activo fijo, y financiamiento alterno.

La institución tiene como objetivo general contribuir al desarrollo integral de los municipios del norte

desde una perspectiva de equidad entre género a través del financiamiento y capacitación a los micro empresarios. Por ello, han definido su propia misión y visión.

Misión: Proveer de forma eficiente productos financieros y servicios a micro empresarios y personas que perciben ingresos con énfasis a las mujeres a fin de que almacenen mejoría económica y desarrollo personal.

Visión: Institución especializada en micro finanza, sólida, eficiente, competitiva y reconocida por su incidencia en el desarrollo socio económico principalmente de las microempresarias.

Estructura organizativa/Áreas

La estructura de la institución se representa en el siguiente organigrama:

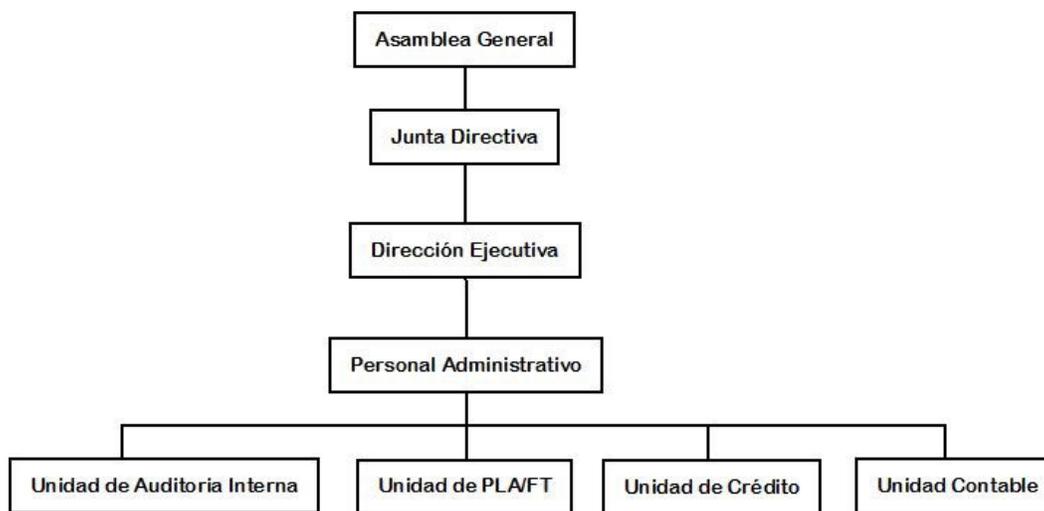


Figura 2. Organigrama de Fundemujer
Fuente: Fundemujer

Estructura organizativa de FundeMujer

- **Asamblea general:** Se encarga de tomar las decisiones más importantes para lograr el éxito de la institución.
- **Junta directiva:** Son los encargados de dirigir la institución. Entre sus funciones se encuentran las de fijar las políticas de administración, autorizar al presidente para delegar algunas de sus funciones, y convocar la Asamblea General cuando lo crea

conveniente, entre otras.

- **Dirección ejecutiva:** Supervisan a los jefes de cada área, informa a agentes externos la participación de la empresa y toma las decisiones de alto nivel sobre política y estrategia empresarial.
- **Personal administrativo:** La administración del personal de la institución requiere una serie de tareas administrativas relacionadas con los recursos humanos en los procesos de empleo. Dentro de la unidad de administración se

encuentra el área de recursos humanos, que se encarga de los siguientes procesos:

- **Administración del personal:** La administración del personal de la institución requiere una serie de tareas administrativas, como: actualización de los contratos, gestión de nóminas, gestión de permisos y control de vacaciones.
- **Organizan los procesos de selección, evaluación e inducción del personal que ingrese a laborar en la institución:** este proceso se realiza, para tener un mejor control de la evaluación que se le brinda al personal que ingresó a la institución.
- **Verifican la planilla de sueldos, vacaciones y gratificaciones:** la institución se organiza para mantener al día la verificación de los salarios, promedios, control de vacaciones y gratificaciones de todos los empleados de la institución.
- **Elaboran el rol de vacaciones, debiendo coordinar con los gerentes de área, gerentes de sucursales y jefes de departamentos:** se coordinan los gerentes de área y jefe de departamentos, para saber en qué fechas estarán disponibles las vacaciones para los empleados.
- **Conceden permisos al personal debiendo coordinar con el jefe inmediato superior la posibilidad de otorgamiento:** con la finalidad que el permiso, que se concede no afecte en el trabajo que se realiza a la institución.
- **Vigilan el cumplimiento y vigencia de los contratos del personal, coordinando con el gerente administrativo financiero la renovación o vencimiento de los mismos:** esto se realiza porque la institución cuenta con dos tipos de contrato; Determinados – Indeterminados.
- **Elaboran las liquidaciones del personal que ha dejado de laborar:** son personas que han renunciado al trabajo en la institución, el área de recursos humanos elabora su respectiva liquidación.
- **Verifican el estricto control de permisos del personal y la permanencia en el centro de trabajos de los mismos:** esto les ayuda para mantener controlados los permisos de cada empleado, para que no les afecte en el trabajo.

- **Unidad de auditoría interna:** El objetivo fundamental es examinar y evaluar la adecuada y eficiente aplicación de los sistemas de control interno, velando por la preservación de la integridad del patrimonio de la institución y la eficiencia de su gestión económica, proponiendo a la dirección las acciones correctivas pertinentes.
- **Unidad de prevención de lavado de activo fijo:** Se encarga de administrar todas las tareas correspondientes a la prevención y control de los activos de la institución.
- **Unidad de crédito:** Se encarga de otorgamientos de los créditos, estudio de los estados financieros e información anexa, informes a la gerencia y verificación de documentos.
- **Unidad contable:** La unidad de contabilidad está encargada de actualizar y tener al día la contabilidad; conciliaciones bancarias de bancos; control, revisión y análisis de cuentas; centralización y consolidación de estados financieros para auditores externos, internos y nivel central; consolidación de impuestos; pago y cálculo de impuesto; control contable y financiero; emisión de instructivos financieros o tributarios para el uso interno.

Procesos/Actividades

Proceso para registrar y actualizar los datos personales

El proceso que se realiza para registrar los datos personales que proporcionan los trabajadores de la institución, es elaborar un expediente en físico, en donde se toma en cuenta el currículum y los requisitos propios del MOF (Manual de Organización y Funciones).

Según las políticas de la institución cada seis meses se deben actualizar los datos personales de los empleados, debido a los cambios de áreas, es decir, personal que es promovido o trasladado a otra área, su perfil debe ser actualizado.

A continuación, se muestra el formato para registrar los datos de los empleados por medio de la siguiente tabla:

Nombre	Apellido	Nº de cédula	Fecha Nacimiento	Estado civil	Dirección	Profesión	I.R	Departamento
--------	----------	--------------	------------------	--------------	-----------	-----------	-----	--------------

Tabla 1. Registro de datos - Elaboración propia

En la siguiente tabla se muestra el proceso para el control nómina

Salario Mensual	Salario Quincenal	Incentivos	Vacaciones	INSS laboral	INSS patronal	INATEC	IR	Salario neto
-----------------	-------------------	------------	------------	--------------	---------------	--------	----	--------------

Tabla 2. Control de nóminas – Elaboración propia

La nómina de salario de cada empleado se calcula en base al formato que se muestra en la Tabla.

A continuación, se describirá los datos del formato, con los cuales trabaja FundeMujer:

- **Salario Mensual:** Es el salario base del Empleador.
- **Salario quincenal:** El salario quincenal de un Empleado es la mitad del salario mensual.
- **Incentivos:** son los estímulos que reciben los promotores por su desempeño.
- **Vacaciones:** Se refiere la cantidad monetaria de las vacaciones que se le debe al empleado. Un empleado tiene derecho a 2.5 días de vacaciones por mes laborado.
- **INSS laboral:** La cuota del INSS Laboral no varía, siendo el 6.25% del salario bruto del empleado que cotiza INSS.
- **INSS Patronal:** A partir del año 2017 las instituciones o empresas deben restar 19% de INSS patronal a los trabajadores.
- **INATEC:** Los empleados deben de dar un aporte

obligatorio del 2% de su salario mensual.

- **IR:** El impuesto sobre renta se aplica a todos los trabajadores que gana un salario superior a C\$ 8, 333.33.
- **Salario neto:** Es la cantidad económica que recibe el trabajador después de restar las aportaciones de INSS laboral, patronal, INATEC y las retenciones de IR.

Proceso para el control de asistencia

El proceso que se lleva a cabo para el control de asistencia es el siguiente: Los empleados llenan un formato en físico en donde anotan su nombre, la fecha, hora de entrada, observaciones y su firma, esto lo realizan en su hora de entrada. Para reflejar su hora de salida, completan el formato anotando la hora en que salieron y firman nuevamente. Lo anteriormente descrito, se realiza con la finalidad de utilizar el cálculo de los días y horas trabajados por los empleados para incluirlo en la nómina de salario. A continuación, se muestra el formato:

Nombre y apellido	Fecha	Hora de entrada	Hora de salida (almuerzo)	Hora de entrada (D.A)	Hora de salida	Firma	Observaciones
-------------------	-------	-----------------	---------------------------	-----------------------	----------------	-------	---------------

Tabla 3. Control de asistencia – Elaboración propia

Proceso para el control de vacaciones

Los empleados de FundeMujer tienen derecho a treinta días de vacaciones anuales, ya que se debe cumplir las leyes y artículos de trabajo establecido en Nicaragua en el tiempo que el empleador indique, así como los días feriados que se decretan a nivel local y nacional. (OIT, 2006)

En esta institución, las vacaciones las solicita el interesado, el que debe seguir el siguiente procedimiento, los empleados que desean solicitar sus vacaciones acumuladas deben presentarse al área de recursos humanos a solicitarlas. Una vez aprobada la solicitud se le notifica al empleado y se registra en el siguiente expediente:

Nombres y Apellidos	Cargo	Fecha de ingreso	Fecha término	Vacaciones descansadas/pagadas	Acumulado mensual	Total acumulado
---------------------	-------	------------------	---------------	--------------------------------	-------------------	-----------------

Tabla 4. Control de vacaciones - Elaboración propia

En la tabla se pueden observar los campos que se llena con la información general de cada empleado, las vacaciones descansadas o pagadas y el acumulado mensual, para obtener el acumulado total de vacaciones.

En relación al primer objetivo se logró cumplir mediante la caracterización realizada anteriormente, lo que permitió identificar los requerimientos de información para el análisis del sistema, conocer los aspectos más relevantes de la institución, así como los procesos que se ejecutan en el área de recursos humanos.

Saber cómo se realizan los procesos fue importante para el siguiente objetivo de la investigación que es el desarrollo del sistema automatizado, el que se detalla a continuación.

Desarrollo del sistema automatizado para el control de asistencia, control de vacaciones y nómina de salario de los empleados en el área de Recursos Humanos

Se iniciará describiendo los resultados obtenidos para cada fase de desarrollo del sistema:

Comunicación

Los desarrolladores del software en conjunto con el usuario final se reunieron para definir los objetivos generales del sistema, se identificaron los requerimientos y se detectó el área en la que es necesario el desarrollo de un sistema automatizado.

Se delimita como propósito principal del software la realización de un sistema automatizado para el control de procesos en el área de recursos humanos de la institución FundeMujer. Se definen los detalles que tendrá el sistema: control de vacaciones, control de asistencia, nómina de salarios y reportes de cada uno de ellos.

Las ventajas de realizar este sistema son las siguientes: se incluyeron dos módulos; en el primer módulo se automatizó toda la información relacionada con los empleados donde se realizó la función de guardar y actualizar los datos. En el segundo módulo se encuentran tres controles: control de vacaciones, control de asistencia y nómina de salario.

El sistema podrá hacer búsquedas automatizadas cuando se requiera, hacer revisiones en la base datos, todo esto genera un control más detallado de la información relacionada con los empleados de la institución.

Plan Rápido

Los desarrolladores del software planificaron rápidamente una iteración para hacer el prototipo, y se lleva a cabo el modelado (en forma de un "diseño rápido"). Éste se centra en la representación de aquellos aspectos del software que serán visibles para los usuarios finales (por ejemplo, disposición de la interfaz humana o formatos de la pantalla de salida).

Modelado de diseño rápido

El diseño rápido llevó a la construcción de prototipos. Éste se entregó y fue evaluado por los participantes, que dieron retroalimentación para mejorar los requerimientos.

Lo ideal es que el prototipo sirva como mecanismo para identificar los requerimientos del software y así obtener cada aspecto que el sistema contemplará

Construcción de prototipos

Se diseñaron prototipos del sistema por medio de interfaces, que ayudan a que el usuario se dé una idea preliminar de los aspectos que serán visibles del software. Esto se realiza con el objetivo de recopilar información de los requerimientos del sistema.

Despliegue, entrega y retroalimentación

Una vez finalizado se hizo entrega del sistema para ponerlo en práctica y validar el desempeño de todas las funcionalidades que contiene y así comparar los resultados obtenidos con los esperados por el usuario final. También se evaluaron los aciertos y deficiencias encontradas por el usuario, para luego corregir y entregar una versión mejorada del software.

El desarrollo del sistema automatizado es útil para la institución FundeMujer ya que agiliza los procesos en el área de recursos humanos, la información está completamente organizada y guardada en una base de datos que permite que los datos estén seguros y solo pueda acceder a ellos la persona encargada del área. El sistema es capaz de realizar registros, cálculos y reportes, las actualizaciones de información son de manera inmediata lo que permite una eficaz administración de los empleados mejorando así el proceso de toma de decisiones en lo que se refiere al área.

Validación del Sistema

Se validó el desempeño del sistema utilizando la metodología de modelo de construcción de prototipo. Se realizaron pruebas en la cual se evaluaron tres criterios: funcionalidad, usabilidad y accesibilidad. El sistema fue validado por las desarrolladoras y por el usuario final para valorar el cumplimiento de los requerimientos.

Usabilidad	Si	No
Las interfaces son fáciles de usar para los usuarios.	X	
Al registrar, actualizar y eliminar datos el sistema muestra un mensaje al usuario de la acción realizada.	X	
El diseño y los colores corresponden con los requerimientos del usuario.	X	
El sistema tiene un menú de opciones que permite acceder a cada una de las interfaces.	X	
El menú cumple con los requerimientos del usuario.	X	
Accesibilidad	Si	No
Los usuarios registrados pueden acceder al sistema.	X	

El manual de ayuda se puede consultar fácilmente.	X
Se puede acceder a los reportes o registros del sistema.	X
Los botones permiten el acceso correctamente	X
El sistema tiene el orden de tabulación en cada una de las cajas de texto y los botones.	X

Funcionalidad	Si	No
El sistema permite agregar la información de los empleados.	X	
El sistema permite actualizar la información de los empleados.	X	
El sistema permite realizar los cálculos de nómina.	X	
El sistema permite realizar el control de vacaciones.	X	
El sistema permite registrar la asistencia de los empleados, genera el total de horas trabajadas.	X	
El sistema permite agregar nuevos usuarios (en caso de ser necesario).	X	
El sistema permite eliminar usuarios registrados por Nombres.	X	
El sistema permite realizar búsquedas de empleados por (Nombres, Apellidos, Id, etc.)	X	
El sistema permite eliminar datos registrados por Nombres.	X	
El sistema permite limpiar las cajas de texto.	X	
Las cajas de texto están validadas para que se ingresen ya sean solo números o solo letras.	X	
Al poner el puntero sobre los botones o las cajas de texto muestra un mensaje de ayuda al usuario.	X	

Tabla 5. Matriz de validación sistema - Elaboración propia

Como se puede apreciar en la matriz todos los ítems por cada aspecto fueron evaluados positivamente, por lo que de esta manera se da cumplimiento objetivo principal y el sistema está listo para utilizarse en la institución.

CONCLUSIONES

Se caracterizó la institución y los procesos de control de nómina, vacaciones y asistencia de forma detallada lo que permitió la realización del software.

Se desarrolló el sistema automatizado para el control de procesos de nómina, vacaciones y asistencia.

El sistema automatizado fue desarrollado en base a la metodología de procesos evolutivos que plantea Roger Pressman y se cumplieron todas las etapas de esta metodología, para obtener el sistema completo y funcional.

El sistema facilita el control de la información de todos los empleados permitiendo una mayor eficiencia en el manejo de los procesos del área de recursos humanos, lo que lleva al cumplimiento de las expectativas del área y las del usuario del sistema.

Con las pruebas de validación realizadas por las desarrolladoras y el usuario, se lograron superar

errores encontrados y corregirlos para llegar a la implementación definitiva del sistema.

BIBLIOGRAFÍA

Laudon, K., & Laudon, J. P. (2004). *Sistemas de Información Gerencial*. Mexico: Pearson Educacion.

Organización Internacional del Trabajo. (30 de octubre de 2006). *Natlex*. Obtenido de <http://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/WEBTEXT/45784/65050/S96-mIC01.htm#l1t3c3>

Pressman, R. S. (2010). *Ingeniería del Software Un enfoque práctico*. México, D. F: Mc Graw hill.

Sistema para gestión de procesos contables en una panadería

Management system for the accounting processes in a bakery

Julio César González Cruz¹
julioCGC32@gmail.com

Cristian Rafael Rayo Agüero¹
cristianrayo7@gmail.com

Jorge Luis Rizo Martínez¹
jm19057@gmail.com

Marlene Rizo Rodríguez²
mrrodriguez08@yahoo.es

Recibido: 12 de septiembre de 2018, **Aceptado:** 10 de diciembre de 2018

RESUMEN

Este artículo se basa en el trabajo de investigación orientado a la implementación de un sistema automatizado para la gestión de los procesos contables en una panadería que permite una mayor agilización en los procesos de información. En la implementación de dicho sistema, se utilizó la metodología ágil SCRUM de desarrollo incremental, haciendo uso de algunas herramientas gráficas. Como resultado de esta investigación se obtuvo un sistema automatizado que facilita la realización de procesos contables como el manejo de inventario, cuentas por pagar y contabilidad de costos. Los resultados obtenidos fueron de utilidad para el cliente, ya que vio sus procesos agilizados y ahora genera sus informes con gran facilidad para la toma de decisiones administrativas en tiempo y forma.

Palabras claves: sistema automatizado; procesos contables; metodología ágil.

ABSTRACT

This article is based on the research oriented to the application of an automated system for the management of accounting processes in a bakery that allows a greater promptness in the information processes. For the application of this system, the agile project management methodology SCRUM of incremental development was applied using some graphic tools. As the main findings, an automated system was obtained. It accelerates the performance of accounting processes such as inventory management, accounts payable and cost accounting. The findings were useful for the client, since he saw updated processes and now he generates his reports easily in order to take effective administrative decisions.

Keywords: automated system; accounting processes; agile methodology.

1 Egresado de Ingeniería en Sistemas de Información. UNAN-Managua/FAREM-Estelí.

2 Docente del Departamento de Ciencia, Tecnología y Salud. UNAN-Managua/FAREM-Estelí.



INTRODUCCIÓN

Toda empresa debe realizar una gran cantidad de procesos contables y administrativos para mantener el control de sus consumos y ganancias. Estos procesos son sumamente necesarios y a diferencia de las empresas comerciales, las manufactureras deben realizar aún más cálculos para definir el costo de sus materiales y decidir el precio al que venderán sus productos terminados.

El objetivo principal de este estudio es: 'Implementar un sistema automatizado para la gestión de los procesos contables en la panadería ZURIYHON, que les permita llevar el control de inventario, costos de producción y cuentas por pagar'. Debido a que estos procesos conllevan un gran esfuerzo y su complejidad ha aumentado considerablemente en los últimos años la administración de la panadería presenta dificultades y en ocasiones retrasos en lo que refiere a su realización. Por lo anterior, este estudio se basó en analizar dichos procesos e implementar una solución que minimice los costos físicos y económicos que implican los mismos.

El enfoque del estudio es cualitativo, de tipo aplicada y descriptivo, se utilizaron métodos y técnicas para la obtención de datos y la definición de requerimientos, lo que permitió el desarrollo del producto utilizando la metodología ágil SCRUM.

Las panaderías son empresas manufactureras que se dedican a la producción de bienes consumibles y de duración limitada. Debido a esto, su inventario puede requerir un mayor esfuerzo para su control, ya que debe tomar en cuenta que los productos inventariados pueden echarse a perder, además de que al ser transformados no solo deben disminuir sus existencias de materia prima, sino que debe aumentar su inventario de productos terminados. (Pelayo Bustos, 2011)

En este caso, esta panadería realiza varios procesos de forma manual, es decir, no cuenta con un sistema informático y conllevan cierta dificultad, se destacan los siguientes: manejo de inventario, control de costos de producción y cuentas por pagar.

A continuación, se presentan conceptos principales relacionados con inventario, contabilidad de costos

y cuentas por pagar, mismos que sirvieron de base para el desarrollo del sistema.

Gestión de inventario es el valor de las mercancías disponibles para venderse directamente o para ser usadas en la prestación de servicios (Guajardo y Andrade, 2012, p. 414)

Inventario perpetuo (Kardex), es el sistema de inventarios permanente. Permite un control constante del inventario llevando el registro de cada unidad que se ingresa y sale (Vásquez, 2011).

Según Polimeni (1997), la contabilidad de costos se encarga principalmente de la acumulación y del análisis relevante para uso interno de los gerentes en la planeación, el control y la toma de decisiones. (p. 3)

Las cuentas por pagar representan la obligación de pago frente a los proveedores u otros acreedores, la cual debe liquidarse en una fecha futura. Estas partidas por pagar por lo regular son resultado de la compra de materiales o mercancías a crédito.

Por lo general, la mayoría de las compras que una empresa realiza son a crédito y a un plazo menor a un año, razón por la cual las cuentas por pagar se encuentran clasificadas en el estado de situación financiera como pasivo circulante. (Guajardo y Andrade, 2012, p. 247)

En cuanto al manejo del inventario, la panadería hace uso del sistema de inventario perpetuo, donde registran cada producto de la materia prima y llevan un control de las entradas y salidas de los mismos, incluyendo los precios de adquisición y venta, así como las fechas en las que ocurren estos cambios. Durante este proceso el administrador revisa minuciosamente cada movimiento y lo registra para posteriormente elaborar un informe con el saldo entrante o saliente de materia prima.

Durante el proceso de investigación se formularon preguntas que dieran una idea para la solución del problema, como pregunta general se planteó: ¿cómo realizar un sistema que llevara el control de los procesos contables de la empresa?, también en base a esto indagar más sobre los procesos específicos que va a realizar el sistema, estos correspondientes

a los procesos de control de inventario, contabilidad de costos y cuentas por pagar.

MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación se clasifica como aplicada, debido a que se ha desarrollado un producto para dar respuesta a la problemática encontrada en la panadería, además es descriptiva por que se describen los procesos y se busca a especificar propiedades características para el desarrollo de un producto.

La unidad de análisis de esta investigación es el área que maneja el inventario, cuentas por pagar y los costos de producción de la panadería.

El método utilizado en la investigación es inductivo porque parte de conceptos y hechos específicos, empleando métodos de recolección y análisis de datos para llegar a conclusiones más generales.

También se utilizan otros métodos como el análisis, síntesis y la metodología SCRUM . para desarrollar el sistema.

Dadas las características de esta investigación las personas que brindaron información fueron el Administrador y la propietaria de la panadería.

Para la obtención de la información esperada, se aplicaron entrevistas dirigidas al administrador que trabaja directamente con las áreas de control de inventario y costos de producción, así como a la propietaria de la panadería. El objetivo de las mismas era conocer aspectos específicos en cuanto a los controles y procesos que se llevan a cabo.

Para la validación de los instrumentos se solicitó a dos docentes, uno del área de Contabilidad y otro de Sistemas de Información para que revisaran los mismos. Las sugerencias fueron tomadas en cuenta. Luego de la validación de los instrumentos, se procedió a hacer una cita con los entrevistados, entregándoles una copia de estos para que estuvieran preparados al momento de la entrevista.

Durante las entrevistas se tomaron fotografías y se realizaron grabaciones de audio con el permiso del

entrevistado, posteriormente se llevaron a cabo las transcripciones en base a los audios recopilados.

El procesamiento y análisis de la información se llevó a cabo aplicando distintas herramientas para la gestión y planificación de proyectos. Al terminar se obtuvo información referente a la panadería y sus procesos.

Luego de obtener la información necesaria, se procedió a elaborar un bosquejo inicial del sistema informático con sus distintos módulos, los cuales se distribuyeron en el equipo y tiempo indicado usando un cronograma de actividades en el que se especificaban las distintas tareas a realizar.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La panadería dispone de 70 trabajadores distribuidos en las áreas de bodega, producción, empaque, ventas, atención al cliente y administración. A continuación, se detallan cada una de estas con sus principales funciones:

- **Bodega:** Donde se almacenan las mercancías y se realizan los conteos para enviar informes de entradas y salidas a la administración.
- **Producción:** Donde se elaboran los panes a partir de la materia prima, en esta área se encuentran principalmente los panaderos y un responsable del horno.
- **Empaque:** Donde van los panes recién salidos del horno y son empacados en bolsas para su posterior venta.
- **Ventas:** Donde se llevan a cabo las transacciones directas con los clientes.
- **Atención al cliente:** Donde se reciben las solicitudes y se entregan los productos.
- **Administración:** Donde se registran los informes de las demás áreas. Estos incluyen: las entradas y salidas de inventario en bodega; la cantidad elaborada de pan en producción; el conteo proveniente de empaque; las transacciones realizadas en el área de ventas y los pedidos recibidos en atención al cliente. Además de esto se realizan las solicitudes de materia prima para la panadería y se llevan a cabo cálculos independientes para cuentas por pagar y contabilización de costos de producción.

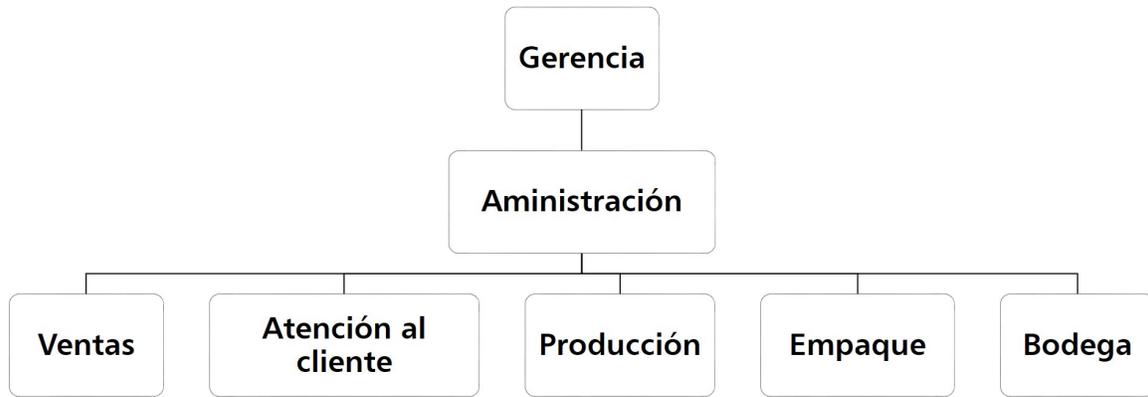


Imagen N° 1 Organigrama de la panadería
Fuente: Elaboración propia

Procesos del negocio

Para llevar a cabo distintos procesos, la empresa cuenta con dos sistemas informáticos, uno para la elaboración de nóminas de pago de los trabajadores en el que se ingresa la producción diaria de cada uno y al final de la semana indica la cantidad que se le debe pagar. El otro para llevar un registro de los productos vendidos sea pan o materia prima.

En cuanto a las personas responsables, los procesos relacionados con el manejo de inventario y las cuentas por pagar los lleva a cabo el administrador, y el proceso relacionado con las cuentas por pagar es llevado a cabo por la propietaria de la panadería.

Manejo de Inventario

El manejo del inventario es cubierto por los procesos que van desde la recepción de los pedidos hasta el registro de las salidas y devoluciones. La panadería no registra los pedidos al momento de formularlos para sus proveedores, en cambio los registra al momento en que el proveedor les hace entrega de los mismos.

Se utiliza el sistema de inventario permanente, también llamado KARDEX, en el que se crea una tarjeta por producto con información de cada una de sus entradas y salidas con sus respectivos precios durante un período determinado. El registro de las

entradas incluye solamente los pedidos recibidos y las devoluciones recibidas de los clientes, pero para registrar las salidas se lleva un proceso más complejo porque además de las ventas realizadas (según sistema de facturación), se deben incluir las cantidades consumidas (según el cálculo de costos de producción), las devoluciones a los proveedores y los productos caducados.

Cuentas por pagar

En la imagen N° 2, se muestra el proceso de cuentas por pagar, que se realiza de la siguiente manera: a la hora en que llega un pedido se verifican los productos recibidos, posteriormente se hace el acuerdo con el proveedor (o un representante), en el que se estipula la fecha de vencimiento de la factura. La factura se registra como entrada en su inventario, luego es clasificada y archivada según su tiempo estimado de pago.

Al momento de realizar un pago al proveedor, este se registra con un número de cheque y el banco al que pertenece. La administración de la panadería se encarga de actualizar sus registros de deudas.

Las fechas de pago de cada factura son marcadas y en caso de que haya una devolución antes de realizar un pago, esta es registrada por separado y su monto se disminuye en la factura correspondiente.

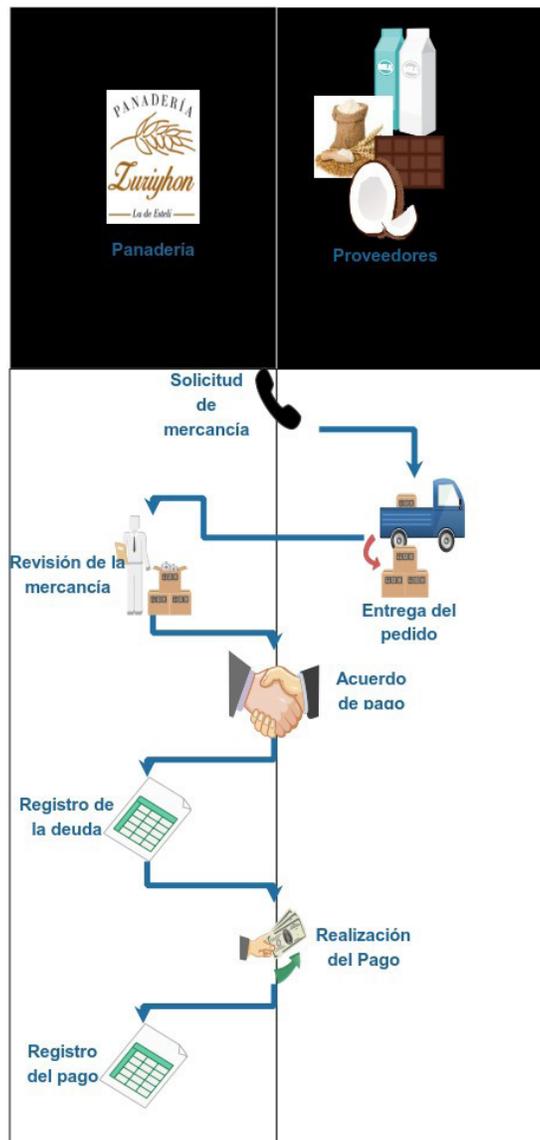


Imagen N° 2 Proceso de cuenta por pagar
Fuente: Elaboración propia

como una agrupación de módulos funcionales e independientes. Bahit (2012)

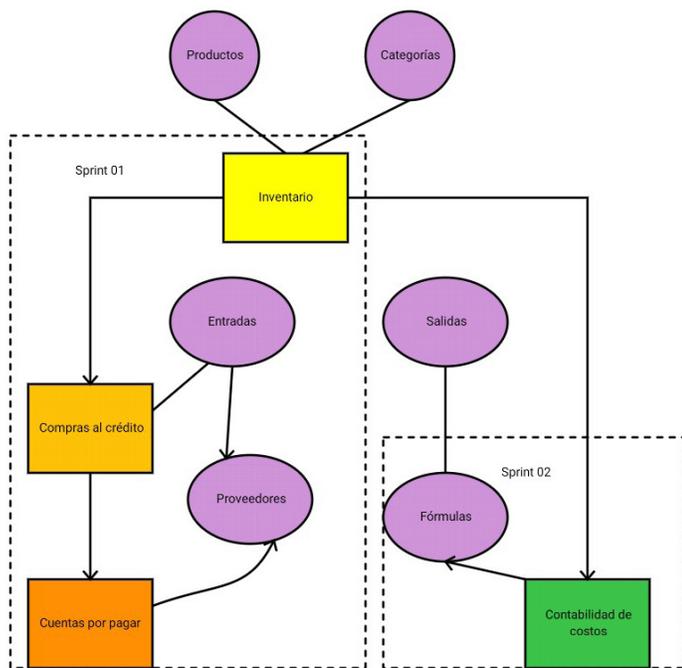


Imagen N° 4 Bosquejo de la arquitectura del sistema

Fuente: Elaboración propia

Sprint 1: Inventario y cuentas por pagar

Durante el primer sprint se trabajó en los módulos de Inventario y Cuentas por pagar. En esta sección se describe el proceso y los resultados obtenidos durante el primer sprint para el desarrollo del sistema.

Se inició el proceso asignando las tareas de la pila de producto que se encontraban en el sprint a un coordinador de entre los involucrados en el proyecto.

Sprint 2: Contabilidad de costos y administración de usuarios

A continuación, se describe el proceso y los resultados durante el segundo sprint para el desarrollo del sistema.

Para el manejo de los datos se vio la necesidad de agregar nuevas tablas al diagrama relacional las cuales dependen de los módulos anteriores, pero no interfieren con ellos de ninguna manera.

También se utilizaron herramientas como: Visual Studio 2010, para la programación; MySQL server

y Workbench, para el diseño y manejo de la base de datos; Bunifu y DotNetBar, como framework individuales para el diseño de interfaces; Edraw Max, para la maquetación, Snagit para capturas de pantalla y Dropbox para el control de versiones.

Se inició con el análisis de las entrevistas llevadas a cabo anteriormente con el administrador y la propietaria de la panadería. A partir de los resultados obtenidos se creó la pila de producto con todos los requerimientos para el sistema. Estos requerimientos se clasificaron y agruparon módulos según su prioridad.

En orden de prioridad son los siguientes:

- **Inventario:** Los otros módulos no podrían iniciarse si no se cuenta con este antes debido a que dependen de él. En este módulo se lleva a cabo el registro detallado de las entradas y salidas de mercancía, así mismo automatiza la labor de "valuación" en la que se contabiliza detalladamente la mercancía actual y se indica el precio total de la misma para el negocio; en otras palabras, se debe llevar un registro de las compras para saber cuánto se debe pagar y otro de las ventas para conocer las ganancias (si las hay).
- **Compras al crédito y cuentas por pagar:** Las entradas al inventario serán registradas con información más detalle como los datos principales de la factura y los datos del producto, incluyendo además los datos de proveedores ya que son importantes a la hora de efectuar dichos pagos realizados dichos pagos realizados para poder verificar cuales son los pagos totales que se le va efectuar al cliente.
- **Contabilidad de costos:** Este último requiere de los dos anteriores para funcionar. Se necesita un control de los costos para determinar los precios por producción, estos se obtienen de las cuentas por pagar registradas en las entradas. Además, se necesita un control de los ingredientes que se obtendrán del Inventario.



Imagen N° 5 Menú Principal del Sistema
Fuente: Elaboración propia

Este consta de seis sub pestañas para cada uno de los programas como son:

- Transacciones, donde se registran las entradas y las salidas.
- Inventario, donde se registran los productos, sus categorías y presentaciones.
- Cuentas por pagar, donde se registra a los proveedores y los adeudos de pago.
- Contabilidad de costo, donde se registran las fórmulas y costos administrativos.
- Reportes, donde se muestran reportes imprimibles sobre los distintos módulos incluyendo cálculos del sistema y otra información relevante.

- Usuarios, donde se pueden registrar gestiones con los permisos de usuario y ajustar las configuraciones del sistema.

Los formularios contenidos en cada uno de estos submenús se detallan a continuación:



Imagen N° 6 Registro de materia prima en el sistema
Fuente: Elaboración propia

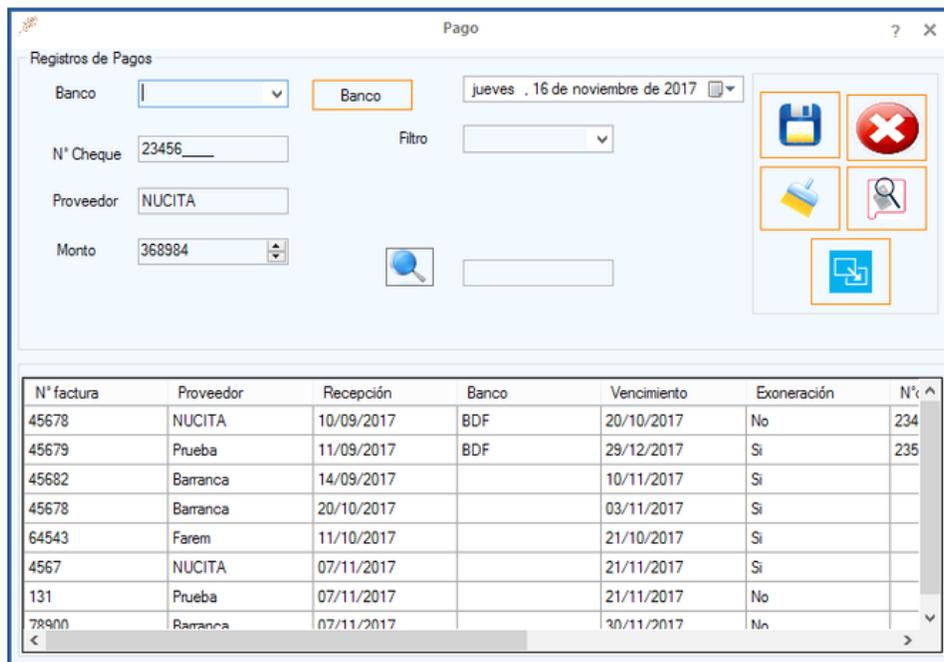


Imagen N° 7 Registro de Pagos realizados
Fuente: Elaboración propia

Este formulario se puede observar una lista de las entradas registradas, así mismo se pueden registrar pagos para las que estén en deuda y actualizar sus registros. El formulario dispone de opciones para seleccionar una o varias entradas sin pagar y registrar el pago de las mismas con el mismo número de cheque (si están adjudicadas al mismo proveedor). El cálculo del monto a pagar se realiza automáticamente según las selecciones del usuario y esta información posteriormente es utilizada en la generación de informes imprimibles.

Para facilitar la búsqueda de facturas específicas dispone de una serie de filtros opcionales como son: facturas pagadas; facturas en deuda; facturas con vencimiento próximo o la posibilidad de buscar una factura por su número o proveedor.

Formando parte del módulo de inventario, este formulario pretende ayudar al usuario a mantener un registro puntual de sus productos incluyendo: nombre, el mínimo permitido en el inventario; opcionalmente puede registrar la presentación del producto y una categoría para clasificarlo.

Entre sus funciones básicas se encuentran las siguientes: guardar productos nuevos, actualizar su información y eliminarlos del registro.

Ingrediente	Cantidad	Costo Unitario	Sub Total
Azúcar	50	100	5000
Huevos	24	2	48
Harina de trigo	16	10	160
Harina de maíz	5	500	2500

Imagen N° 8 Ventana para registrar fórmulas
Fuente: Elaboración propia

Formulario de registro de fórmulas

Es el formulario principal en el módulo de contabilidad de costos; por medio este, el usuario puede registrar nuevas fórmulas. Los datos que el usuario ingrese por medio de éste, posteriormente serán usados para generar un reporte imprimible. Cuenta con las funciones de: agregar ingredientes con sus cantidades; agregar costos de empaque y administrativos. Los precios de los ingredientes se calculan automáticamente según las "Entradas" registradas en el inventario

Validaciones del sistema

La validación del sistema se llevó a cabo primeramente verificando el cumplimiento de los requisitos de usuario y luego evaluando su cumplimiento con los requisitos esperados en cuanto a diseño, estabilidad, seguridad, soporte y usabilidad.

Para la comprobación del cumplimiento de estos aspectos se llevaron a cabo una serie de pruebas con datos reales. Los cálculos originales se hicieron manualmente y se comprobó que los resultados por parte del sistema fueran los esperados.

Además de lo anterior se comprobó que el sistema valida las entradas del usuario y advierte en caso de realizar acciones poco convencionales como lo son las modificaciones de los datos en una factura o el nivel de acceso de un usuario.

- **Diseño:** se tomaron en cuenta diversas recomendaciones para que al cliente se le haga más fácil la visualización de los formularios desde el tipo de fuente hasta el color de fondo.
- **Estabilidad:** las entradas del usuario debían coincidir con los datos esperados por el sistema y tener el tamaño necesario, de este modo evitar errores lógicos. Además, el sistema debe ser resistente a errores para no causar congelamiento en el equipo del usuario y tener la capacidad de seguir ejecutándose en caso de que falle algunos de sus módulos.
- **Seguridad:** los formularios deben proteger los datos de modificaciones no intencionales o no autorizadas, asegurando que el usuario esté seguro al guardar cambios importantes y que

permita eliminar registros obsoletos, siempre y cuando el usuario esté seguro y sea acorde a las medidas de seguridad, para evitar alteraciones no deseadas en la información registrada.

- **Soporte:** se comprobó que el sistema fuera lo más intuitivo posible, mostrando consejos para el uso de los controles y teniendo la documentación disponible desde cada parte del sistema, esto se logra integrando botón de ayuda por medio del cual el usuario puede buscar información sobre las actividades que está realizando el responsable en un momento determinado.
- **Usabilidad:** se verificó que los formularios tengan la capacidad de agregar datos nuevos a la base de datos, además de que puedan actualizar esa información según las entradas que haga el usuario. Asimismo, que todos los datos fueran aprovechados de alguna forma, especialmente para la generación de los reportes que el usuario necesite.

CONCLUSIONES

Gracias a la recolección de datos en el primer resultado se ha caracterizado acerca de la empresa desde que su fundación hasta los procesos que llevan a cabo.

A partir de la caracterización de la panadería en cuanto a sus procesos, se identificaron los requerimientos del sistema y se pudo dar inicio a su desarrollo.

Se realizaron grandes avances mediante la esquematización de los procesos en los dos sprint. El equipo desarrollador tenía a su disposición informes puntuales sobre los avances. Además de los requerimientos del sistema fueron cambiando progresivamente, en el transcurso del proceso se presentaron varios obstáculos, pero se superaron rápidamente.

Se concluyó la validación del sistema acorde a las expectativas del cliente, los requisitos para su cumplimiento fueron verificados para asegurar el funcionamiento correcto en las labores contables y administrativas, manteniendo así el control de sus consumos y ganancias.

BIBLIOGRAFÍA

- Bahit, E. (2012). *Scrum & extreme Programming (Para Programadores)*. Buenos Aires, Argentina. Recuperado el 20 de Junio de 2017
- Guajardo, G., & Andrade, N. (2012). *Contabilidad para no contadores*. Mexico D.F.
- Pelayo Bustos, J. M. (2011). *Contabilidad de costos*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=KDV851ZjclU>
- Polimeni, R. (1997). *Contabilidad de costos*.



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí
B°. 14 de Abril, contiguo a subestación planta ENEL
Estelí, Nicaragua.

Contacto principal: Dra. Beverly Castillo Herrera
Tel.: 2713-7734 - Ext. 7439 / **Correo electrónico:** revista.faremesteli@gmail.com