



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO®



ISSN: 2992-7102

REVISTA DE INVESTIGACIÓN

Edición Especial

VOLUMEN
06

JULIO - DICIEMBRE 2025

Nº 1



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA JUSTO SIERRA

REVISTA DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA JUSTO SIERRA

JULIO-DICIEMBRE 2025

ISSN: 2992-7102

Rector

Dr. Alejandro de Jesús Baqueiro Guillen

Consejo Editorial de la Revista UHJS

Dr. Darwin de Jesús Chi Moreno

Editor

Lic. Armida Guadalupe Cruz Miss

Corrección de Formato y estilo

Diseño

Lic. Miguel Ángel Yanes Tun

Diseño y página Web

Colaboradores

Lic. Alejandra de la Luz Baqueiro Pérez

Traducción y corrector en inglés

Mtra. Jacquelin Chablé Sánchez

Fotografía y recursos visuales

Revista de Investigación, volumen 6, número 1, julio-diciembre 2025, es una publicación semestral editada por la Universidad Hispanoamerica Justo Sierra S.C., con domicilio en prolongación avenida del duque, número 23, esquina calle jade, Colonia Vicente Guerrero, C.P. 24035, San Francisco de Campeche, Campeche, teléfono 9811445945. Certificado de Reserva de Derechos al Uso Exclusivo del Título, número 04-2023-041910154400-102, expedido por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. ISSN 2992-7102. Responsable de la última actualización: Darwin de Jesús Chi Moreno, responsable de la Coordinación de Investigación y Vinculación Académica. Distribución electrónica gratuita. La responsabilidad de los artículos publicados en la Revista de Investigación recae de manera exclusiva en sus autores, y, no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación. Se autoriza la reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes, con fines no lucrativos y con la condición de citar la fuente, respetando los derechos de autor; su uso para otros fines, requiere previa autorización por escrito de la Universidad Hispanoamerica Justo Sierra S.C.. El contenido actualizado de la Revista de Investigación se encuentra disponibles en acceso abierto en <https://www.uhjs.edu.mx/index.php/editoral/revista-digital/>

Revista de Investigación
Vol. 6, N° 1 (julio-diciembre 2025)
ISSN: 2992-7102 (versión digital)

SUMARIO

TABLE OF CONTENTS

Presentación / Presentation

Volumen 6	Pág.
Alejandro de Jesús Baqueiro Guillen y Darwin de Jesús Chi Moreno	4

Artículos / Articles

	Pág.
Impacto de la propuesta de implementación de la NOM-026-STPS-2008 para la prevención de riesgos de seguridad e higiene con base a las señaléticas en el Instituto Tecnológico de Campeche. Luis David Benítez Tamay ¹ , María Monserrat Contreras López ² , María José del Carmen López Cobos ³ , Javier Alejandro Molina Rodríguez ⁴ y Mario Alberto Fuentes Soberanis ⁵ .	5
Análisis de impacto de un programa de mantenimiento preventivo en la Empresa Hielera San Bartolo, Lerma, Campeche. Brayan David Ceballos Ruiz ¹ , Melva Soledad Chi López ² , Martín Sebastián Canul Brito ³ , Felipe Arturo Leyva Cruz ⁴ y Javier Chacha Coto ⁵ .	28
Evaluando la usabilidad del módulo de Tutorías del Sistema Integral de Información. Mirna Irene Cervera Sabido ¹ , Rosario de Fátima Suárez Améndola ² , Humberto Cervera Pali ³ , Cristian Soler González ⁴ y Ligia Marina Pech Canul ⁵ .	56
Evaluación del impacto de las políticas de seguridad y salud ocupacional en eficiencia operativa y la productividad de los establecimientos del sector restaurantero en Campeche. Chacha Coto Javier ¹ , Vela León Fernando Enrique ² , Zavala-Kú Abelardo Jesús ³ , Domínguez Pech Dayanara Eugenia ⁴ y Chacha Hernández Emmanuel Arcángel ⁵ .	67
Incorporación del lixiviado de lombriz como bioinsumo para mejorar la eficiencia productiva y la sostenibilidad en la agroindustria del maíz criollo.	79

Mario Ben-Hur Chuc Armendariz ¹ , Felipe de Jesús González Rodríguez ² , Marlene Méndez Moreno ³ , Wendy Argentina de Jesús Cetina López ⁴ y Abimael Bacab Keb ⁵ .	
Modelado teórico-computacional del voltaje generado por una planta mediante Inteligencia Artificial basada en regresión lineal. Jesús Ramón Cob Cantú ¹ , Carlos Antonio González Flores ² , Jorge Ivan Burgos Mass ³ , María Guadalupe Vallejos Dzib ⁴ y Jesús Rafael Tzeek Ac ⁵ .	91
Análisis de la propuesta de implementación de la NOM-017-STPS-2024 en la empresa PATSA, para la disminución de riesgos laborales y el uso adecuado en Equipos de Protección Personal (EPP). Karel Dareysa De la luz Garcia ¹ , María Lazaletth Trejo Chi ² , Cristel Margarita Moo López ³ , Fernando Enrique Vela León ⁴ y Yeshua Alberto Del Valle Zapata ⁵ .	104
Implementación de proyecto DMAIC para mejora de eficiencia operativa en centro de monitoreo con enfoque de servicio al cliente para empresa de tecnología solar. Claudia Paola Espinosa Venegas ¹ , María Jimena Sánchez Chérrez ² y Roger Manuel Sánchez Parrao ³ .	137

PRESENTACIÓN

Partiendo del objetivo de promover la difusión y divulgación del conocimiento científico y tecnológico en las áreas de ingeniería, donde converjan la colaboración entre investigadoras, investigadores, profesoras, profesores y estudiantes para contribuir al desarrollo científico, productivo y social de nuestro entorno e impulsar sus habilidades, se enmarca la presente publicación.

En el Quincuagésimo Aniversario de la Fundación del Instituto Tecnológico de Campeche, perteneciente al Tecnológico Nacional de México, el Departamento de Ingeniería Industrial tiene el grato honor de que la Universidad Hispanoamericana Justo Sierra colabore en la presentación del volumen seis, el cual reúne tres números de nuestra Revista de Investigación en su edición digital.

Esta publicación surge del Primer Congreso Internacional Multidisciplinario de Ingeniería Industrial, que en su modalidad híbrida presentó como eje temático: “De la investigación a la práctica: optimizando el presente, diseñando el futuro”. Con ello, reafirmamos el principio de cohesión institucional como una fortaleza imprescindible en el siglo XXI.

Los avances de investigación que aquí se presentan destacan la relevancia de cada agente de cambio en su quehacer, al compartir desde esta plataforma el conocimiento que emerge del aula, del trabajo de campo y del contexto social. Sin duda, como instituciones educativas, las y los profesionales procuran, desde una responsabilidad social y humana, atender las necesidades propias de la realidad.

Por ello, se invita al lector a reflexionar, a través de estas páginas, sobre diversas metodologías, estrategias, análisis de programas, propuestas de diseño, estudios de fenómenos energéticos y de la materia, así como sobre el pensamiento epistemológico de la Física.

Para concluir, y en apego a nuestra filosofía institucional la cual se articula de manera armónica con el presente volumen reafirmamos nuestro compromiso con la constante búsqueda de la mejora continua y la excelencia en la calidad educativa y en los servicios que ofrecemos. Nuestra labor se sustenta en la innovación y el vanguardismo, aplicando las corrientes educativas y administrativas más recientes en beneficio de la sociedad campechana, de la región y del país. Asimismo, la institución no soslaya los acelerados cambios de la sociedad contemporánea, pues reconoce las exigencias del siglo XXI en un mundo globalizado, donde la “sociedad del conocimiento” demanda cada vez más de la educación y sus actores. Todo ello se asume desde la convicción de ser un agente de cambio comprometido con su tiempo y su contexto.

¡Forjamos patria!

Alejandro de Jesús Baqueiro Guillen

Darwin de Jesús Chi Moreno

ARTÍCULO

**Impacto de la propuesta de implementación de la NOM-026-STPS-2008 para la
prevención de riesgos de seguridad e higiene con base a las señaléticas en el Instituto
Tecnológico de Campeche.**

Luis David Benítez Tamay¹

María Monserrat Contreras López²

María José del Carmen López Cobos³

Javier Alejandro Molina Rodríguez⁴

Mario Alberto Fuentes Soberanis⁵

Tecnológico Nacional de México/ IT Campeche

22470111@campeche.tecnm.mx

22470323@campeche.tecnm.mx

22470114@campeche.tecnm.mx

22470118@campeche.tecnm.mx

mario.fs@campeche.tecnm.mx

Resumen

El presente trabajo de investigación analiza el impacto de la propuesta de implementación de la Norma Oficial Mexicana NOM-026-STPS-2008 en las instalaciones del Instituto Tecnológico de Campeche (ITC), con el propósito de fortalecer la prevención de riesgos de seguridad e higiene mediante una correcta señalización. El estudio parte del diagnóstico del estado actual de la señalética institucional, evidenciando deficiencias en la aplicación de colores, símbolos y ubicación de señales. A través de una metodología descriptiva y de campo, se aplicaron instrumentos de observación y listas de verificación para evaluar el cumplimiento de los criterios normativos. Los resultados mostraron un bajo nivel de conformidad con la norma, lo que representa riesgos potenciales para la comunidad educativa. Como resultado, se propone un programa de mejora continua que incluye la actualización, mantenimiento y verificación anual de la señalización, con el fin de alcanzar un cumplimiento del 90 % o superior. La investigación contribuye a la promoción de una cultura de seguridad institucional, fomenta el uso responsable de los recursos y ofrece un modelo aplicable a otras instituciones educativas, en concordancia con los principios de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Palabras clave: NOM-026-STPS-2008, señalización de seguridad, prevención de riesgos seguridad e higiene, Instituto Tecnológico de Campeche.

Abstract

This research analyzes the impact of implementing the Mexican Official Standard NOM-026-STPS-2008 at the Instituto Tecnológico de Campeche (ITC) to enhance safety and

hygiene risk prevention through proper signage. The study begins with a diagnosis of the current state of institutional signage, identifying deficiencies in the use of colors, symbols, and location of signs. Using a descriptive and field-based methodology, observation instruments and verification lists were applied to assess compliance with regulatory criteria. The results revealed a low level of conformity with the standard, posing potential risks to the academic community. Consequently, a continuous improvement program is proposed, including the updating, maintenance, and annual verification of signage to achieve compliance levels of 90% or higher. This research contributes to promoting an institutional safety culture, encourages responsible resource use, and provides a replicable model for other educational institutions aligned with the principles established by the Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Keywords: NOM-026-STPS-2008, safety signage, risk prevention, occupational safety and hygiene, Instituto Tecnológico de Campeche.

Introducción

Tiene como propósito brindar un panorama general del trabajo. Se recomienda redactar la fundamentación del estudio en investigaciones previas, manifestando el propósito de la investigación y se puede describir la importancia científica, humana y contemporánea.

La seguridad y salud en el trabajo representan pilares esenciales para garantizar entornos laborales funcionales, sostenibles y humanos. En este contexto, la señalización de seguridad cumple un papel fundamental, al servir como medio visual para prevenir accidentes y orientar el comportamiento de las personas ante situaciones de riesgo. En México, la Norma Oficial Mexicana NOM-026-STPS-2008, emitida por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), establece los criterios técnicos para la aplicación de colores y señales de seguridad e higiene, así como la identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías. Su cumplimiento resulta indispensable para promover una cultura de prevención y fortalecer las condiciones de seguridad en instituciones educativas, industriales y de servicios.

El Instituto Tecnológico de Campeche (ITC), como parte del Tecnológico Nacional de México (TecNM), atiende diariamente a una comunidad de más de mil personas entre estudiantes, docentes y personal administrativo. Sin embargo, se han identificado deficiencias en el sistema actual de señalización, tales como señales deterioradas, mal ubicadas o inexistentes, así como el uso inadecuado de colores y símbolos normativos. Estas condiciones evidencian un incumplimiento total o parcial de la NOM-026-STPS-2008 y representan riesgos potenciales ante emergencias o accidentes.

La presente investigación tiene como propósito evaluar el grado de cumplimiento de la NOM-026-STPS-2008 en el Instituto Tecnológico de Campeche y proponer un programa para su adecuada implementación. Para ello, se emplea un diseño metodológico no experimental, transversal y de tipo exploratorio, basado en la observación directa y en la

aplicación de una lista de verificación elaborada conforme a los requerimientos de la norma. Este enfoque permite diagnosticar el estado físico, ubicación, diseño, visibilidad y mantenimiento de las señales instaladas, con el fin de establecer un programa de mejora y cumplimiento normativo.

El estudio no solo busca atender una obligación legal, sino también fortalecer la seguridad institucional, la conciencia preventiva y la responsabilidad ética de la comunidad educativa. Los resultados obtenidos permitirán generar un modelo de implementación replicable en otros planteles del TecNM, contribuyendo a la consolidación de espacios educativos más seguros y alineados con los principios de la seguridad industrial moderna.

Presentación del problema

A nivel institucional, la señalización de seguridad e higiene constituye la primera línea de defensa para prevenir accidentes y guiar a una respuesta eficaz ante emergencias. Una evaluación preliminar en el Instituto Tecnológico de Campeche (ITC) durante el periodo de febrero– octubre 2025, ha permitido identificar áreas de oportunidad significativas en la señalización de espacios de alta vulnerabilidad como laboratorios, talleres, pasillos de alta circulación y escalera. Esto sugiere la posibilidad de que la comunidad educativa no cuente con la información visual necesaria para identificar peligros, riesgos e indicaciones seguras.

Estas áreas de oportunidad se relacionan, con las señales faltantes o existentes en mal estado, de tal manera que algunas están rotas, obstruidas, mal ubicadas, o no cumplen con las medidas que marca la NOM-026-STPS-2008 (colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías), y en varios casos usan colores o símbolos que no son los correctos, a esto se suma que no hay señalización visible en condiciones de poca luz o durante apagones que es muy recurrente, por lo tanto, es crítico en situaciones de emergencia nocturna.

Esto representa un incumplimiento claro de la norma oficial mexicana NOM-026-STPS-2008 (colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías), es importante señalar que el presente estudio realizado en el Instituto Tecnológico de Campeche se centrará únicamente en los colores y señales de seguridad e higiene, excluyendo el análisis del capítulo referente a la identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías. Por lo tanto, esta investigación se justifica en la necesidad de evaluar de manera formal el nivel de alineación del sistema de señalización actual con la NOM-026-STPS-2008, con el objetivo final de generar las bases para un entorno seguro y oriente de manera efectiva a toda la comunidad educativa.

Objetivos de la investigación

Objetivo general.

Evaluar el grado de cumplimiento del sistema de señalización de seguridad e higiene del Instituto Tecnológico de Campeche con respecto a la NOM-026-STPS-2008 y proponer un programa de seguimiento y verificación de la implementación de la norma.

Objetivos Específicos.

- Diagnosticar el estado físico actual de la señalización de seguridad e higiene en el Instituto Tecnológico de Campeche, mediante la observación directa y una lista de verificación basada en la NOM-026-STPS-2008.
- Evaluar el cumplimiento existente en cuanto a cantidad, ubicación, diseño, visibilidad y estado físico, mediante una lista de verificación basada en la NOM-026-STPS-2008.
- Elaborar un programa de acciones necesarias con un cronograma de actividades y los responsables de su ejecución, para alcanzar el cumplimiento integral de la NOM-026-STPS-2008.
- Generar un modelo de implementación que, a partir de la evaluación del sistema de señalización del Instituto Tecnológico de Campeche, trascienda al ámbito institucional para impactar en la seguridad práctica, el conocimiento académico y la política de prevención de riesgos, sentando un precedente replicable en el sector educativo nacional.

Fundamentos teóricos

NOM-026-STPS-2008

La NOM-026-STPS-2008 ofrece la metodología necesaria para su correcta aplicación, contando tanto con las fórmulas necesarias, así como con tablas las cuales clasifican los colores principales, colores secundarios o de contraste, formas de las señaléticas y símbolos adecuados para cada tipo de señal.

Las dimensiones de las señales de seguridad e higiene deben ser tales que el área superficial y la distancia máxima de observación cumplan con la relación siguiente de la ecuación 1:

$$S \geq \frac{L^2}{2000}$$

(1)

Donde:

S = Superficie de la señal en m².

L = Distancia máxima de observación en metros.

Esta relación solo se aplica para distancias de 5 a 50 metros. Para distancias menores a 5 metros, el área de las señales será como mínimo 125 cm². Para distancias mayores de 50 metros, el área de las señales será, al menos de 12500 cm².

La aplicación de la fórmula para el cálculo del área de un cuadrado se obtiene mediante el despeje de la fórmula del cálculo de la superficie mínima, es decir, se obtiene de la siguiente ecuación 2:

$$S = L^2 \Rightarrow L = \sqrt{S}$$

(2)

Donde.

S = Superficie de la señal en m²

L = Lado

De igual forma para la obtención de la fórmula para el cálculo de un señalamiento circular, se tiene de la ecuación 3:

$$S = \pi \times r^2 \Rightarrow r = \sqrt{\frac{S}{\pi}}$$

(3)

Donde:

S = Superficie de la señal en m²

r = Radio

Partiendo del mismo origen, el cálculo del área superficial (S) para un señalamiento con forma de triángulo equilátero, en función a la dimensión de sus lados (L) se tiene la siguiente expresión de la ecuación 4:

$$S = \frac{L^2}{4}\sqrt{3}$$

(4)

Donde:

S = Superficie de la señal en m²

L = Lado

Por lo que, para el despeje de la variable L de esta expresión se obtiene de la ecuación 5:

$$L = \sqrt{\frac{4 \times S}{\sqrt{3}}} \text{ ó } \frac{\sqrt{4 \times S}}{\sqrt[4]{3}}$$

(5)

Donde:

L = Lado

S = Superficie de la señal en m²

Y, por último, en el caso de un señalamiento rectangular, se obtiene la siguiente fórmula para el cálculo del área superficial de la ecuación 6:

$$S = b \times h$$

(6)

Donde:

b = Base

h = Altura

En este caso, se debe considerar que la relación entre altura y la base puede ir desde 1:1 hasta 1:1.5, por lo que, tomando como base esta última relación, se tiene de la ecuación 7:

$$1.5 \times h = b$$

(7)

Donde:

b = Base

h = Altura

Sustituyendo “b” por “1.5 h” en la primera expresión; se puede calcular el valor de esta última variable de la ecuación 8:

$$S = (1.5 \times h) \times h = 1.5 \times h^2 \Rightarrow h = \sqrt{\frac{S}{1.5}}$$

(8)

Donde:

S = Superficie de la señal en m²

b = Base

h = Altura

Estos cálculos son requeridos para conocer las dimensiones requeridas de las señales (véase la tabla 1.1 Dimensiones mínimas según la forma geométrica de la señal) dentro de las cuales se deben de basar al momento de la aplicación de estas en el entorno elegido para la señalización. Lo que contribuye a una buena distribución de las señales y con un buen dimensionamiento de estas en relación con las medidas mínimas requeridas para su aplicación.

Tabla 1.1

Dimensiones mínimas según su forma geométrica de la señal.

DISTANCIA DE VISUALIZACIÓN	SUPERFICIE MÍNIMA	DIMENSIONES MINIMAS SEGUN FORMA GEOMETRICA DE LA SEÑAL				
		CUADRAD O	CIRCUL O	TRIANGUL O	RECTANGUL O	
(L)	$S \geq L^2/2000$	(por lado)	(por lado)	(por lado)	(Base 2: Altura 1) (cm)	
(m)	(cm ²)	(cm)	(cm)	(cm)	Base	Altura
5	125.0	11.2	12.6	17.0	15.8	7.9
10	500.0	22.4	25.2	34.0	31.6	15.8
15	1125.0	33.5	37.9	51.0	47.4	23.7
20	2000.0	44.7	50.5	68.0	63.2	31.6
25	3125.0	55.9	63.1	85.0	79.1	39.5
30	4500.0	67.1	75.7	101.9	94.9	47.4
35	6125.0	78.3	88.3	118.9	110.7	55.3
40	8000.0	89.4	101.0	135.9	126.5	63.2
45	10125.0	100.6	113.6	152.9	142.3	71.2
52	12500.0	111.8	126.2	169.9	158.1	79.1

Fuente: Secretaría del Trabajo y Previsión Social [STPS], 2008.

Seguridad laboral y señalización como herramienta de prevención.

La seguridad laboral se concibe como un conjunto de condiciones, prácticas y medios destinados a prevenir accidentes y daños a la salud de los trabajadores. Dentro de las estrategias preventivas, la señalización de seguridad cumple la función de comunicación visual preventiva: identifica peligros, obliga comportamientos, indica prohibiciones y guía evacuaciones, entre otras funciones. La efectividad de la señalética depende de su conformidad técnica (colores, pictogramas, ubicación, visibilidad y materiales) con normas

técnicas y de la comprensión que tengan los usuarios de los símbolos empleados (ISO 3864; ISO 7010).

La comunicación visual y semiótica

El concepto de representación debe entenderse también en sentido amplio, no meramente como plasmación gráfica sino como cualquier modelo o sistema de signos que media con el objeto de conocimiento. La representación puede ser entonces tanto una construcción visual como una construcción auditiva, táctil, verbal o de cualquier otra naturaleza. (Caivano, 2005)

Según Caivano (2024), la semiótica, como disciplina que se ocupa del estudio de los procesos mediante los cuales algo se utiliza como representación de otra cosa, sustituyendo a esa cosa en algún sentido. El signo no constituye al objeto en su totalidad significativa, sino que solamente recubre algún aspecto de él y por lo tanto el interpretante que produce nunca agota la posibilidad de conocimiento del objeto.

En México, la NOM-026-STPS-2008 establece los requisitos de colores y señales de seguridad e higiene y la identificación de riesgos, constituyendo el referente obligatorio para centros de trabajo nacionales. Esta norma define criterios de diseño, ubicación, fotoluminiscencia y mantenimiento de la señalética, por lo que constituye el estándar técnico-legal frente al cual debe evaluarse el estado de la señalización del Instituto Tecnológico de Campeche.

Marco normativo y teórico aplicable

Existen organismos como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que han formulado directrices y convenios para seguridad y salud ocupacional, los cuales aportan bases legales y teóricas para la prevención de riesgos laborales y para la comunicación de peligros. Por ejemplo, los principios de prevención de la OIT promueven la identificación, evaluación y control de riesgos como deberes del empleador.

La psicología del color

De acuerdo con Heller (2007), un color puede producir muchos efectos distintos, a menudo contradictorios, es decir, un color actúa en cada ocasión de manera diferente, esto debido a que ningún color se encuentra o parece aislado, sino que cada color está rodeado de otros colores para producir un efecto con los mismos; un acorde cromático se compone de aquellos colores más frecuentemente asociados a un efecto particular. En lo que se comprende que ningún color carece de significado, el cual está asociado a su contexto, es decir, por la conexión de significados en la cual se percibe el color.

El contexto es el criterio para determinar si un color resulta agradable y correcto o falso y carente de gusto. Un color puede aparecer en todos los contextos posibles. Por lo que, aplicado a la señalización de seguridad, la teoría del color permite tener una base teórica sobre como las personas perciben el peligro mediante el contexto de la situación y por lo tanto de los colores.

Metodología

El estudio se enmarca primordialmente en un enfoque cualitativo, sin embargo, se incorpora una fase cuantitativa para la traducción de los resultados obtenidos mediante el instrumento denominado “lista de verificación”, con el fin de obtener un análisis concreto y exacto de los resultados, por lo que se considera como un estudio de tipo mixto.

El diseño de la investigación es no experimental, transversal y de tipo exploratorio, ya que no se manipulan las variables, sino que se observan y analizan los fenómenos tal como se presentan en su contexto natural.

El alcance del estudio es exploratorio, puesto que busca reconocer, describir e interpretar las condiciones reales de cumplimiento de la NOM-026-STPS-2008 en las distintas áreas del ITC, dado que no existen estudios previos que documenten de manera detallada la aplicación de esta norma dentro de la institución.

El enfoque es cualitativo mixto (cual-cuan), remarcando la prioridad o importancia del tipo de enfoque en cualitativo, contando con una fase cuantitativa la cual ayudará a la ponderación de los resultados, esto de acuerdo con Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014) quien menciona que se visualiza la investigación mixta como un continuo en donde se mezclan los enfoques cuantitativo y cualitativo, centrándose más en uno de ellos o dándoles el mismo “peso”. Este enfoque permite profundizar en la interpretación de la realidad observada, analizando la información obtenida a partir de observaciones y registros descriptivos.

El proceso metodológico se estructura en cuatro fases principales:

- Diagnosticar: recopilación de información a través de la observación directa en las diferentes áreas del instituto y aplicación de la lista de verificación.
- Evaluar: Análisis de los datos obtenidos para determinar el nivel de cumplimiento con respecto a los requerimientos establecidos por la norma.
- Elaborar un programa de acciones correctivas necesarias (señales a instalar, reubicar, reparar o sustituir) con un cronograma de actividades y los responsables de su ejecución, para alcanzar el cumplimiento integral de la NOM-026-STPS-2008.
- Impacto: Generar un modelo de implementación que, a partir de la evaluación del sistema de señalización del Instituto Tecnológico de Campeche, trascienda al ámbito institucional para impactar en la seguridad práctica, el conocimiento académico y la política de prevención de riesgos, sentando un precedente replicable en el sector educativo nacional.

Determinación del universo y obtención de la muestra

El universo se compone de los diferentes campus del Tecnológico Nacional de México (TecNM) federales. Como menciona TecNM (2025) el Tecnológico Nacional de México está constituido de 254 instituciones, de las cuales 126 son Institutos Tecnológicos Federales, 122 Institutos Tecnológicos Descentralizados, entre otros. Por lo que el universo consta de 126 planteles (campus), de los cuales, se tomará al Tecnológico Nacional de México campus Campeche (Instituto Tecnológico de Campeche) como la población objeto de estudio para la implementación de la NOM-026-STPS-2008.

Esto mediante la toma de la muestra por conveniencia, siendo que las muestras de este tipo están formadas por los casos disponibles a los cuales se tiene acceso (Battaglia, 2008, como fue citado en Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

Las unidades de análisis son las señales instaladas en las diferentes zonas del ITC, así como los espacios que carecen de ellas. Los criterios de inclusión abarcan todas las señales permanentes visibles dentro y fuera de los edificios.

Se excluyen las tuberías de conducción de fluidos subterráneas y superficiales, ya que no forman parte del alcance del estudio según lo delimitado en la investigación.

Selección, diseño y prueba del instrumento de recolección de la información.

El instrumento seleccionado es una lista de verificación elaborada con base en los requerimientos establecidos en la NOM-026-STPS-2008, en el apartado correspondiente a colores y señales de seguridad e higiene. Este tiene como objetivo evaluar el grado de cumplimiento de la señalización actual del ITC con base a los requerimientos anteriormente mencionados en la norma mediante una ponderación de los resultados obtenidos

Cada ítem del instrumento evalúa un aspecto normativo mediante una escala dicotómica de respuesta:

- Cumple (1)
- No cumple (0)

La lista de verificación contempla las siguientes dimensiones, las cuales se elaboran mediante la operacionalización de la variable desarrollada con base a la problemática de la investigación:

- Cantidad: número de señales existentes y requeridas.
- Ubicación: posición, altura y distancia conforme a la norma.
- Diseño: forma geométrica, color, símbolo y proporciones.
- Visibilidad: contraste, iluminación y legibilidad.
- Estado físico: conservación y mantenimiento de la señal.

Se realizó una prueba piloto en una institución similar que comparte características con la distribución de los edificios o con la existencia de estos para verificar la funcionalidad del instrumento y realizar los ajustes necesarios antes de su aplicación definitiva en el ITC.

Planificación y procesamiento de la información.

El proceso de recolección consistirá de distintos recorridos por el plantel, donde se contó con tres actividades para la recolección de la información necesaria, las cuales, tienen como objetivo la contabilización de los diferentes peligros que existen dentro de los edificios junto

con su clasificación dependiendo del tipo de peligro (mecánico, físico, químico, biológico, eléctrico, etc.), el registro de la cantidad de señalización actual por edificio el cual a su vez funcionará como diagnóstico del estado actual de la señalización y la evaluación del grado de cumplimiento conforme a los requerimientos de la NOM-026-STPS-2008.

Las actividades por realizar para la recolección de la información son las siguientes:

- Identificación de los diferentes tipos de peligros existentes en las instalaciones del ITC.
- Recorrido para el registro de la cantidad de señalización actual por edificio.
- Recorrido para evaluación del grado de cumplimiento actual de acuerdo con los requerimientos de la NOM-026-STPS-2008.
- Mientas que las herramientas/instrumentos a utilizar son los siguientes:
- Análisis mediante observación.
- Mapas por edificio para registro.
- Lista de verificación.

El registro de los datos obtenidos de la identificación de los peligros existentes en el ITC se realizó mediante una tabla digital de Word, en donde mediante columnas con la clasificación de los peligros, se registraron para una mejor visualización de estos mismos, posteriormente se hizo una gráfica de pastel en donde mediante porcentajes, se plasmó la cantidad de señalizaciones que están bien aplicadas, las que están aplicadas de forma incorrecta y las que no están aplicadas.

Los datos obtenidos durante el recorrido para registrar la cantidad de señalizaciones existentes se capturaron en una tabla digital elaborada en Word, con el propósito de facilitar la comprensión de los resultados. A diferencia del registro de peligros existentes, esta información no será ponderada, ya que su finalidad es únicamente ofrecer una visualización cuantitativa del número actual de señalizaciones.

Los datos recolectados de la evaluación de los requerimientos normativos serán plasmados en una lista de verificación de forma física (en papel), en la que cada ítem será codificado con los valores:

- 1 (Cumple)
- 0 (No cumple)

Para posteriormente realizar una ponderación de los resultados con la siguiente formula:

$$\text{Porcentaje de cumplimiento} = \frac{\text{Número de ítems que cumplen}}{\text{Número total de ítems}} \times 100$$

Consiguiendo así ponderar los resultados obtenidos en la lista de verificación antes mencionada para la obtención de una calificación porcentual que permita el cotejo de las diferentes dimensiones y parámetros considerados en el instrumento.

Los resultados se encontrarán en gráficas de pastel, que mostrarán el grado de cumplimiento por área y general, facilitando la identificación de áreas de oportunidad y prioridades de mejora.

De acuerdo con el plan de procesamiento de resultados anteriormente redactado, los resultados que apliquen para su registro en tablas se plasmaron mediante:

- Tablas que muestren el registro de señalizaciones por área y porcentaje de cumplimiento.
- Gráficas de barras o pastel que ilustren la proporción de señales que cumplen o no cumplen con la norma.
- Evidencias ilustrativas que respalden los hallazgos y muestren ejemplos de áreas de oportunidad.

Resultados y discusión

Como parte del diagnóstico preliminar de peligros en las instalaciones del Instituto Tecnológico de Campeche, se llevó a cabo un recorrido físico por diversos edificios del plantel, incluyendo aulas, laboratorios, talleres y áreas administrativas. El objetivo principal de esta actividad fue identificar y registrar los riesgos y peligros presentes en cada espacio, sin evaluar en esta etapa su nivel de control ni las medidas preventivas implementadas (véase en tabla(s) 1.2. Tabla de distribución de peligros existentes y estado de la señalización por edificio del ITC, p.25-28)

La gráfica presenta la clasificación general de los peligros identificados en los distintos edificios del Instituto Tecnológico de Campeche del Tecnológico Nacional de México (véase figura 1.1 Gráfica de la clasificación de los peligros existentes en el ITC.), así como su estado actual de señalización. Se resume los resultados del recorrido diagnóstico realizado en todas las áreas, donde se registraron los tipos de riesgo presentes (eléctrico, físico, mecánico, químico, biológico, entre otros) y se evaluó si contaban con señalización correcta, incorrecta o inexistente conforme a los requerimientos que se establecen en la NOM-026-STPS-2008.

Como parte integral del diagnóstico preliminar de riesgos en las instalaciones del Instituto Tecnológico de Campeche (ITC), se desarrollaron planos de señalización que representan gráficamente los hallazgos del recorrido físico realizado en los edificios del ITC (véase figuras 2.1. a 2.6. Resultados de diagnóstico de edificios A, B, C, D, etc.) Estos mapas sintetizan la información recabada sobre la ubicación y estado de la señalética preventiva existente, ofreciendo una visualización clara y georreferenciada de la situación actual.

La elaboración de estos mapas se deriva directamente del levantamiento de datos que se identificaron del estado de la señalización correcta o incorrecta para cada peligro detectado en áreas como aulas, laboratorios, talleres, espacios administrativos, etc.

Posterior al diagnóstico del estado actual de la señalización del ITC, se realizó mediante el instrumento denominado “lista de verificación” (véase tabla(s) 2.1 Evaluación de conformidad por edificio. p.29-30) la evaluación del estado actual de la señalización antes mencionada. El formato fue diseñado para ser aplicable a todos los edificios y áreas del

plantel, manteniendo los mismos requerimientos de la NOM-026-STPS-2008, cabe mencionar que el único elemento que varía en cada aplicación del instrumento es el nombre del edificio o área evaluada (por ejemplo, Edificio A, Edificio B, Edificio C, etc.), ya que la estructura, los ítems y los criterios permanecen idénticos para garantizar la uniformidad y comparabilidad de los resultados obtenidos en cada sección del campus.

Luego de realizar la evaluación, se ponderaron los resultados con la formula planteada durante la planeación y procesamiento de la información (véase figura 2.7 a 2.10 Grado de cumplimiento de los edificios A, B, C, D, etc.) para obtener el grado de cumplimiento de los edificios del ITC con el fin de analizar los mismos.

El análisis de los resultados obtenidos en la evaluación de la señalización del Instituto Tecnológico de Campeche del Tecnológico Nacional de México permitió identificar una discrepancia significativa entre el cumplimiento teórico establecido por la NOM-026-STPS-2008 y la aplicación práctica dentro de las instalaciones. A pesar de que algunos edificios como el Laboratorio de Química y los edificios H, I, K y M alcanzaron niveles de cumplimiento superiores al 80 %, la mayoría de las áreas, incluyendo la Plaza Cívica, el Aula Magna y las canchas de usos múltiples, presentaron un cumplimiento nulo o deficiente, por lo tanto, esto reflejó un cumplimiento del 40% conforme a los requerimientos normativos vigentes. Esta situación confirma el supuesto inicial de que el instituto no cuenta con un grado de cumplimiento aceptable en un 60% de acuerdo con los requerimientos normativos vigentes.

La investigación permitió confirmar que el cumplimiento parcial de la NOM-026-STPS-2008 no garantiza por sí mismo un entorno seguro, la ausencia de un sistema de seguimiento, mantenimiento y actualización continua reduce el impacto preventivo de la señalización y limita la consolidación de una cultura de seguridad institucional, por lo tanto, de esta forma, se demuestra la necesidad de que el Instituto Tecnológico de Campeche del Tecnológico Nacional de México adopte un enfoque sistemático que combine supervisión, y evaluación periódica para asegurar la eficacia del sistema de señalización y prevenir riesgos de seguridad e higiene a cada una de las personas que transitan diariamente en sus instalaciones.

Conclusiones

Los resultados de esta investigación permiten concluir que el grado de cumplimiento de la NOM-026-STPS-2008 en el Instituto Tecnológico de Campeche (ITC) es insuficiente para garantizar condiciones óptimas de seguridad e higiene. Se comprobó que existen áreas de oportunidad significativas en la instalación, mantenimiento y uniformidad de la señalización. Estas carencias representan un riesgo potencial para la integridad física de los estudiantes, docentes y personal administrativo.

Asimismo, se constató que las áreas con mejor desempeño en materia de señalización corresponden a aquellas donde existe supervisión directa o mayor actividad práctica, como

laboratorios y talleres, mientras que los espacios abiertos o de uso compartido presentan un rezago evidente. Esta desigualdad refleja la falta de un programa que asegure la aplicación homogénea de los criterios normativos en todo el Instituto Tecnológico de Campeche (ITC).

La NOM-026-STPS-2008 establece que la señalización no sustituye las medidas de prevención, sino que las complementa como herramienta visual de advertencia y orientación. En este sentido, la investigación confirma que su aplicación correcta es un componente esencial de la gestión de la seguridad laboral, pero su eficacia depende directamente del compromiso institucional y de la capacitación constante de la comunidad educativa.

De igual modo, el estudio valida que el incumplimiento normativo no se debe exclusivamente a limitaciones materiales, sino a la ausencia de un sistema de seguimiento y verificación continua, lo cual coincide con los modelos revisados en el marco teórico que destacan la importancia de la gestión operativa en la cultura de seguridad.

Bibliografía

- Caivano, J. L. (2016). Semiótica, cognición y comunicación visual: los signos básicos que construyen lo visible. *Tópicos Del Seminario*, 1(13), 113–136.
<https://doi.org/10.35494/topsem.2005.1.13.325>
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (2025). Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.
https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Constitucion_Politica.pdf
- Heller, E. (2012). *Psicología del color: Cómo actúan los colores sobre los sentimientos y la razón*.
<https://books.google.com.mx/books?id=jaEXEQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill.
- Organización Internacional de Normalización. (2012). ISO 3864: Graphical symbols – Safety colours and safety signs. ISO.
- Organización Internacional de Normalización. (2019). ISO 7010: Graphical symbols – Safety colours and safety signs. ISO.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social [STPS]. (2008). NOM-026-STPS-2008: Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías. *Diario Oficial de la Federación*, 25 de febrero de 2008. Recuperado de <https://asinom.stps.gob.mx/upload/noms/Nom-026.pdf>
- Tecnológico Nacional de México [TecNM]. (2025, 21 de Octubre). Historia.
<https://www.tecnm.mx/?vista=Historia>

Tabla(s)

Tabla 1.1

Dimensiones mínimas según su forma geométrica de la señal.

DISTANCIA DE VISUALIZACIÓN (L) (m)	SUPERFICIE MINIMA (cm²)	DIMENSIONES MINIMAS SEGUN FORMA GEOMETRICA DE LA SEÑAL				
		CUADRADO	CIRCULO	TRIANGULO	RECTANGULO	
		(por lado)	(por lado)	(por lado)	(Base 2: Altura 1) (cm)	
		(cm)	(cm)	(cm)	Base	Altura
5	125.0	11.2	12.6	17.0	15.8	7.9
10	500.0	22.4	25.2	34.0	31.6	15.8
15	1125.0	33.5	37.9	51.0	47.4	23.7
20	2000.0	44.7	50.5	68.0	63.2	31.6
25	3125.0	55.9	63.1	85.0	79.1	39.5
30	4500.0	67.1	75.7	101.9	94.9	47.4
35	6125.0	78.3	88.3	118.9	110.7	55.3
40	8000.0	89.4	101.0	135.9	126.5	63.2
45	10125.0	100.6	113.6	152.9	142.3	71.2
52	12500.0	111.8	126.2	169.9	158.1	79.1

Fuente: Secretaría del Trabajo y Previsión Social [STPS], 2008.

Tabla 1.2.

Tabla de distribución de peligros existentes y estado de la señalización por edificio del ITC.

Edificio	Categoría del peligro	Total, identificados	Correctamente señalados	Incorrectamente señalados	No señalados
Edificio A. Cubículos	Eléctrico	4	0	0	4
Edificio B. Cafetería	Físico	4	0	0	4
	Eléctrico	2	0	0	2
Edificio C. Biblioteca y centro de información	Eléctrico	4	0	4	0
Edificio D. Ciencias de la tierra	Eléctrico	4	1	3	0
	Físico	1	0	0	1
	Eléctrico	9	2	4	3

Edificio E. Ciencias económico - administrativo	Mecánico	1	0	0	1
	Físico	1	0	0	1
Edificio G. Centro de cómputo y administración	Eléctrico	6	0	6	0
	Físico	1	0	0	1
Edificio J. Aulas y laboratorio de ingeniería industrial	Eléctrico	5	0	2	3
	Mecánico	6	0	2	4
Edificio J. Aulas de ingeniería industrial	Eléctrico	5	0	1	4
	Eléctrico	21	0	3	19
Edificio K. Aulas y laboratorio de ingeniería en sistemas	Físico	1	0	0	1
	Mecánico	3	0	0	3
Edificio I. Aulas de ingeniería en sistemas	Eléctrico	26	0	2	22
	Físico	1	0	0	1
Edificio I (chico)	Eléctrico	3	0	2	1
Edificio M. Laboratorio de física y ciencias básicas	Eléctrico	2	0	1	1
	Mecánico	12	0	0	12
Edificio N. Aula Magna	Eléctrico	1	0	0	1

Edificio O.					
Cubículo de maestros	Eléctrico	2	0	0	2
	Eléctrico	35	10	10	15
Edificio P.					
Laboratorio de Química	Mecánico	4	0	0	4
	Mecánico/biológico	54	0	0	54
	Físico	1	0	0	1
Edificio L. Taller de mantenimiento					
	Mecánico	4	0	0	4
	Eléctrico	5	0	0	5
Edificio R. Delegación sindical y salón de baile					
	Eléctrico	3	0	0	3
Edificio Q. Aulas de química y ambiental					
	Eléctrico	8	0	0	8
Edificio S. Talleres y laboratorio de arquitectura					
	Eléctrico	11	0	0	11
	Mecánico	10	0	0	10
Edificio T. Laboratorio de ingeniería mecánica					
	Mecánico	15	0	0	15
	Eléctrico	8	0	4	4
Edificio U. Laboratorio de ingeniería civil					
	Eléctrico	6	0	4	2
	Mecánico	59	0	0	59

	Químico	1	0	0	1
	Físico	1	0	0	1
Plaza cívica	-				
Cancha de usos múltiples	Físico	1	0	0	1
Cancha de fútbol y pista de atletismo	-				

Fuente: Creación propia.

Tabla 2.1 *Evaluación de conformidad por edificio.*

Tema del proyecto: “IMPACTO DE LA PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NOM-026-STPS-2008 PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD E HIGIENE CON BASE A LAS SEÑALETICAS EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CAMPECHE”

Objetivo: Evaluar los criterios de cumplimiento de la NOM-026-STPS-2008 relacionados con la señalización de seguridad en centros de trabajo incluyendo cantidad, ubicación, diseño, visibilidad y estado físico en el Instituto Tecnológico de Campeche.

Instrucciones: Para validar el instrumento debe colocar una marca en el casillero correspondiente de la escala “Sí/No”.

Nombre del área o edificio

DIMENSIÓN	Criterio de evaluación	Cumple	No cumple	Observaciones/ Evidencia
Cantidad	La cantidad de señales instaladas es proporcional a los peligros del área.			
	Todos los peligros identificados tienen al menos una señal asignada.			
Ubicación	Las señales están instaladas a la altura normativa y visible (sin obstrucciones).			
	Las señales están colocadas a la distancia adecuada, de modo que sean vistas desde puntos de decisión.			
Diseño	Los colores utilizados (fondo, símbolo, borde) son los establecidos por la norma (por			

Visibilidad	ejemplo: fondo azul con símbolo blanco para obligación).
	El pictograma o símbolo es el correcto para la acción que indica.
	Las señales cuentan con contraste suficiente entre símbolo y fondo.
	Las señales son legibles bajo diferentes condiciones de iluminación (incluyendo poca luz).
	Las señales están orientadas adecuadamente (ángulo visual correcto) para su interpretación.
Estado físico	Las señales no presentan deterioro (grietas o roturas) que impida su lectura.
	Las señales están limpias, sin obstrucciones ni elementos que las cubran.
	Las señales no están dobladas o deformadas que altere su visibilidad o forma.
Total, ítem	
Criterio de cumplimiento general (%)	

Fuente: Creación propia.

Figura(s)

Figura 1.1. Gráfica de la clasificación de los peligros existentes en el ITC.



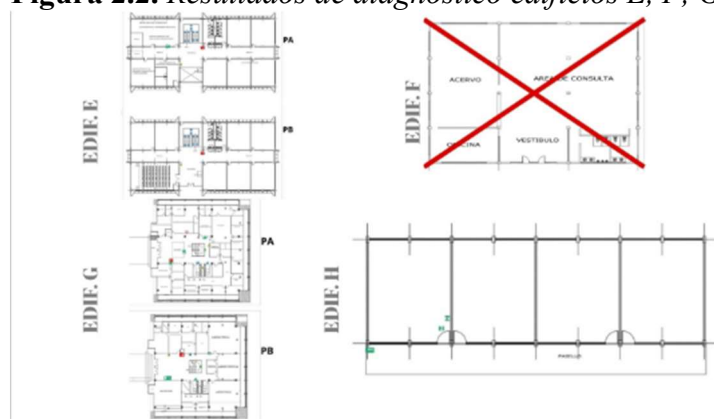
Fuente: Creación propia.

Figura 2.1. Resultados de diagnóstico edificios A, B, C y D.



Fuente: Creación propia.

Figura 2.2. Resultados de diagnóstico edificios E, F, G y H.



Fuente: Creación propia.

Figura 2.3. Resultados de diagnóstico edificios I, J, K y L.



Fuente: Creación propia.

Figura 2.4. Resultados de diagnóstico edificios M, N, O y P.



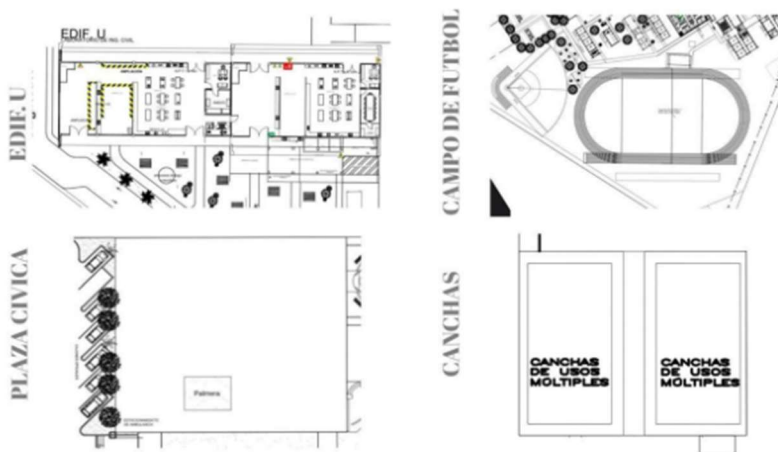
Fuente: Creación propia.

Figura 2.5. Resultados de diagnóstico edificios Q, R, S y T.



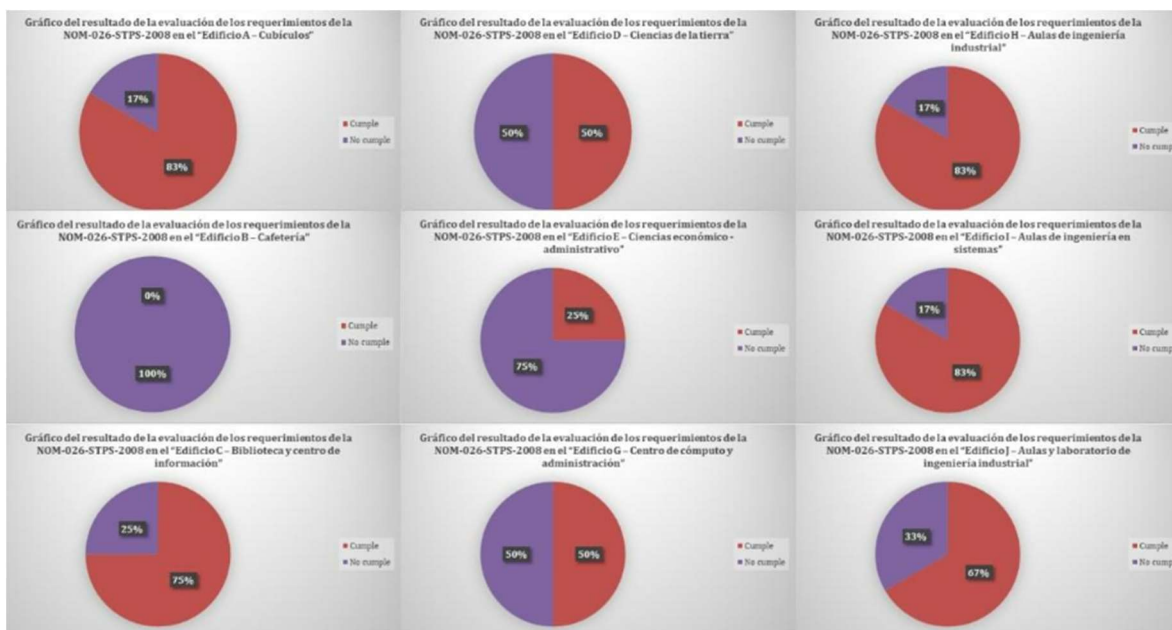
Fuente: Creación propia.

Figura 2.6. Resultados de diagnóstico de canchas, campo de futbol y plaza cívica.



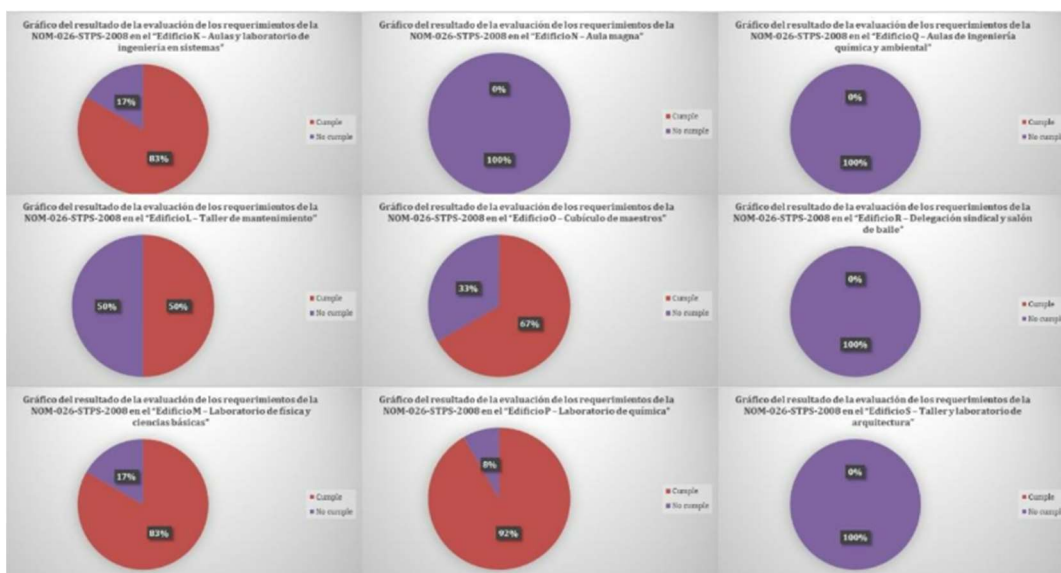
Fuente: Creación propia.

Figura 2.7. Grado de cumplimiento de los edificios A, B, C, D, E, G, H, I y J.



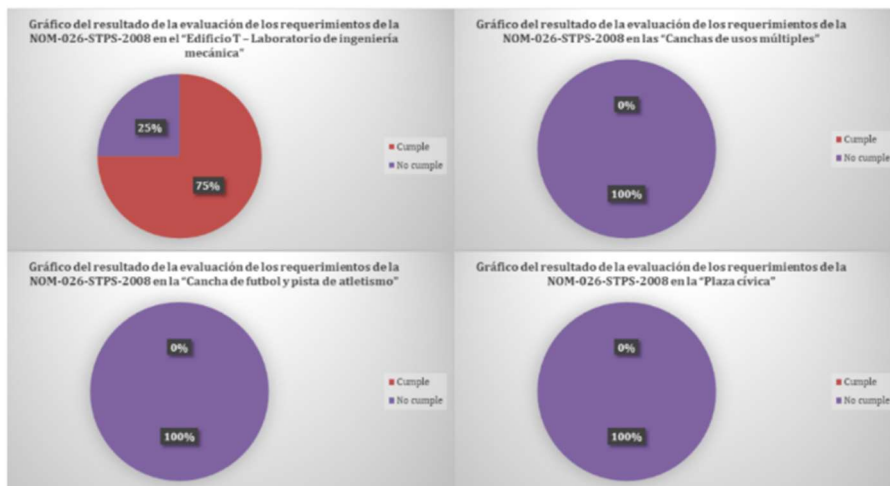
Fuente: Creación propia.

Figura 2.8. Grado de cumplimiento de los edificios K, L, M, N, O, P, Q, R y S.



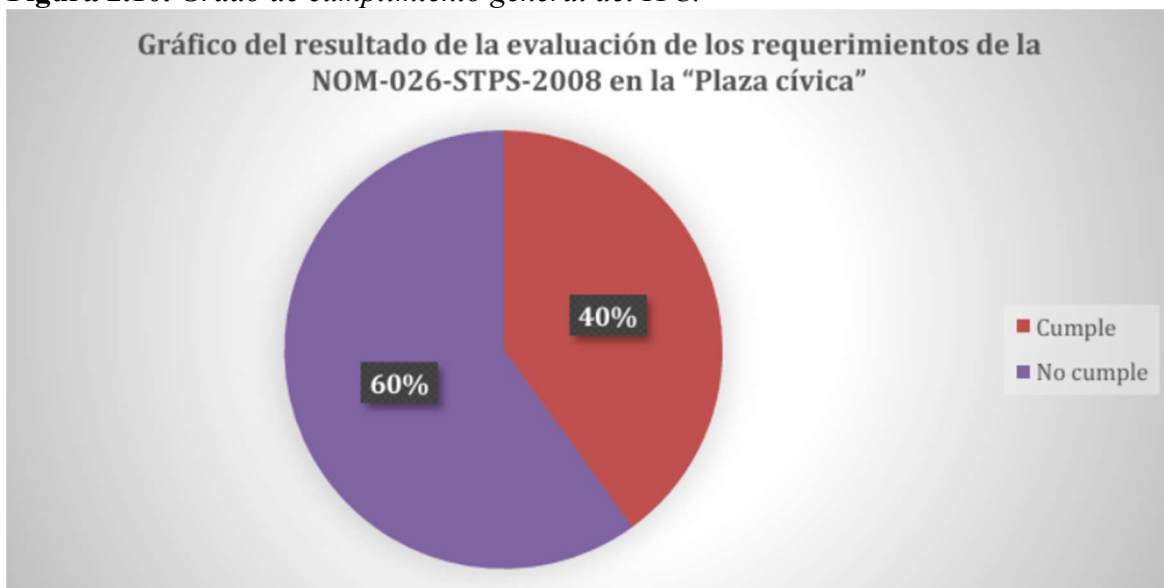
Fuente: Creación propia.

Figura 2.9. Grado de cumplimiento de los edificios T, canchas y plaza cívica.



Fuente: Creación propia.

Figura 2.10. *Grado de cumplimiento general del ITC.*



Fuente: Creación propia.

Anexos

ARTÍCULO

Análisis de impacto de un programa de mantenimiento preventivo en la Empresa

Hielera San Bartolo, Lerma, Campeche.

Brayan David Ceballos Ruiz¹

Melva Soledad Chi López²

Martín Sebastián Canul Brito³

Felipe Arturo Leyva Cruz⁴

Javier Chacha Coto⁵

Tecnológico Nacional de México/ IT Campeche

22470113@campeche.tecnm.mx

melva.cl@campeche.tecnm.mx

22470125@campeche.tecnm.mx

22470228@campeche.tecnm.mx

alberto.mm@campeche.tecnm.mx

Resumen.

La investigación titulada “Análisis de impacto del programa de mantenimiento preventivo en la Empresa Hielera San Bartolo, Lerma, Campeche” plantea el diseño e implementación de un programa de mantenimiento preventivo basado en estándares de confiabilidad y gestión de activos. Surge ante la problemática de operar bajo un esquema correctivo que ocasiona fallas frecuentes, paros técnicos, costos elevados y disminución de la eficiencia productiva. El estudio se apoya en la norma ISO 55000 y en evidencias que demuestran que el mantenimiento preventivo reduce entre un 35 % y 40 % las fallas y optimiza los costos hasta en un 25 %. Adopta un enfoque metodológico mixto (cuantitativo-cualitativo) con diseño no experimental y transversal. La población se integra por quince trabajadores y la muestra técnica por los equipos del sistema de purificación de agua, donde se aplicaron instrumentos validados como listas de cotejo, encuestas y cuestionarios estructurados. La investigación contempla cuatro fases: preparación logística, aplicación de instrumentos, registro de datos y retroalimentación. Evalúa impactos en la disponibilidad operativa, reducción de fallas, costos y durabilidad de equipos, apoyándose en indicadores como MTBF, MTTR y porcentaje de cumplimiento del plan preventivo. Asimismo, se valoran impactos sociales, tecnológicos, éticos, económicos y ambientales, buscando fortalecer la seguridad, sostenibilidad y productividad. Con una duración estimada de seis meses, el estudio pretende ofrecer una solución técnica viable y replicable para empresas del sector, promoviendo una cultura organizacional orientada a la prevención, la mejora continua y la competitividad industrial.

Palabras clave: Mantenimiento preventivo, Confiabilidad operacional, Hielera San Bartolo, Gestión de activos, Ciclo de vida de activos.

Abstrac

The research project, titled “Impact Analysis of the Preventive Maintenance Program at the San Bartolo Ice Plant, Lerma, Campeche,” proposes the design and implementation of a preventive maintenance program based on reliability and asset management standards. It

arose from the problem of operating under a corrective maintenance scheme that causes frequent failures, technical shutdowns, high costs, and decreased productivity. The study is based on the ISO 55000 standard and evidence demonstrating that preventive maintenance reduces failures by 35% to 40% and optimizes costs by up to 25%. It adopts a mixed-methods (quantitative-qualitative) approach with a non-experimental, cross-sectional design. The population consists of fifteen workers, and the technical sample comprises the equipment of the water purification system, where validated instruments such as checklists, surveys, and structured questionnaires were applied. The research comprises four phases: logistical preparation, instrument application, data recording, and feedback. It assesses the impact on operational availability, failure reduction, costs, and equipment durability, using indicators such as MTBF, MTTR, and the percentage of compliance with the preventive maintenance plan. It also evaluates social, technological, ethical, economic, and environmental impacts, seeking to strengthen safety, sustainability, and productivity. With an estimated duration of six months, the study aims to offer a viable and replicable technical solution for companies in the sector, promoting an organizational culture focused on prevention, continuous improvement, and industrial competitiveness.

Keyword: Preventive maintenance, Operational reliability, Icebox San Bartolo, Asset management, Asset lifecycle.

Introducción

La competitividad en el sector industrial contemporáneo está intrínsecamente ligada a la eficiencia operativa y a la gestión efectiva de los activos físicos. En este contexto, el mantenimiento preventivo emerge como una estrategia fundamental para garantizar la continuidad de los procesos productivos, reducir costos operativos y asegurar entornos laborales seguros. Investigaciones previas, como las de Urquiza León (2021) en el sector agroindustrial y Portillo et al. (2022) en la industria médica, han demostrado consistentemente que la ausencia de programas estructurados de mantenimiento genera fallas recurrentes, tiempos de inactividad no planificados y aumentos significativos en los costos de operación, llegando a representar hasta el 40% del presupuesto en casos documentados.

Esta investigación se fundamenta en esta problemática y se enfoca en la Hielera San Bartolo, empresa ubicada en Lerma, Campeche, dedicada a la producción y distribución de hielo. La empresa actualmente opera bajo un esquema correctivo de mantenimiento, lo que se traduce en paros técnicos frecuentes, dependencia de servicios externos especializados y afectación directa a su capacidad productiva y rentabilidad. La identificación de esta situación plantea la necesidad de desarrollar e implementar un programa de mantenimiento preventivo basado en estándares de confiabilidad y gestión de activos.

El propósito central de esta investigación es diseñar y aplicar un programa de mantenimiento preventivo que incremente la disponibilidad operacional, reduzca la tasa de

fallas y optimice el ciclo de vida de los activos críticos en los sistemas de purificación y refrigeración de la hielera.

La relevancia científica del estudio radica en la integración de un enfoque metodológico mixto (cuantitativo-cualitativo) que combina el análisis de indicadores técnicos con la exploración de factores humanos y organizacionales, enriqueciendo así la comprensión del fenómeno en un contexto industrial específico.

Desde una perspectiva humana, la investigación busca mejorar las condiciones laborales del personal técnico y operativo al reducir la frecuencia de intervenciones correctivas urgentes, las cuales suelen realizarse bajo presión y con mayores riesgos. Contemporáneamente, el estudio responde a la necesidad de adoptar prácticas industriales sostenibles, promoviendo el uso eficiente de recursos energéticos y minimizando el impacto ambiental mediante la optimización del mantenimiento.

Presentación del problema

La Hielera San Bartolo, ubicada en Lerma, Campeche, se dedica a la producción y distribución de hielo. Sin embargo, enfrenta deficiencias significativas en la gestión de mantenimiento de sus equipos productivos, principalmente en los sistemas de purificación y refrigeración. La empresa opera bajo un esquema predominantemente correctivo, en el cual las acciones de mantenimiento se ejecutan únicamente cuando ocurre una falla, generando interrupciones no planificadas, mayores costos operativos y una disminución notable en la disponibilidad de los equipos críticos.

Esta dependencia exclusiva del mantenimiento correctivo ha ocasionado un aumento en los tiempos de inactividad, retrasos en la producción y una mayor vulnerabilidad ante contingencias técnicas. La falta de un programa preventivo formal, sumada a la carencia de manuales de mantenimiento y a la inexistencia de un departamento especializado, limita la capacidad de respuesta del personal operativo y compromete la eficiencia global del sistema productivo. Además, la dependencia de servicios externos para la reparación incrementa los costos y los tiempos de espera, afectando directamente la capacidad de cumplimiento y la satisfacción del cliente.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Diseñar y aplicar un programa de mantenimiento preventivo basado en estándares de confiabilidad y gestión de activos, con el fin de incrementar la disponibilidad operacional, reducir la tasa de fallas y optimizar el ciclo de vida de los activos críticos en los sistemas de purificación y refrigeración de la Hielera San Bartolo.

Objetivos específicos

- Identificar los periodos de falla de los equipos utilizados en el sistema de purificación de agua en la Hielera San Bartolo, con base en datos históricos y registros de mantenimiento.
- Aplicar un programa de mantenimiento preventivo basado en el manual de capacitación existente, considerando la frecuencia óptima de intervención en los equipos clave del proceso de purificación.
- Evaluar el nivel de conocimiento del personal técnico sobre mantenimiento preventivo y diseñar estrategias de capacitación.
- Verificar en base a una Prueba Piloto el programa de mantenimiento preventivo propuesto, midiendo su impacto en la reducción de costos, la mejora en la producción, la durabilidad de los equipos y la seguridad del ambiente laboral.
- Identificar y proponer soluciones a las barreras técnicas y organizacionales que dificultan la implementación del programa.

Fundamentos teóricos

En el caso de sistemas de purificación de agua, como el que se analiza en la Hielera San Bartolo, la continuidad operativa de los equipos es esencial no solo para garantizar el abastecimiento constante del producto, sino también para asegurar el cumplimiento de normativas sanitarias y de calidad. Las fallas recurrentes pueden derivar en pérdidas económicas, daños a la reputación empresarial y riesgos para la salud del consumidor.

Tipos de mantenimiento

El mantenimiento industrial abarca un conjunto de enfoques orientados a asegurar el correcto funcionamiento de los equipos, incrementando su disponibilidad operativa y extendiendo su tiempo de vida útil.

La decisión sobre qué tipo de mantenimiento aplicar debe basarse en factores como el contexto de operación, la importancia de los activos para el proceso, los recursos financieros con los que se cuenta y la cultura organizacional existente (Instituto de Ingeniería de Mantenimiento, 2020).

A continuación, se describen los principales tipos de mantenimiento utilizados en la industria.

Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo se aplica una vez que un equipo ha fallado o presenta una avería que interrumpe su operación habitual. Al tratarse de una respuesta reactiva, no requiere planificación previa, por lo que suele emplearse en entornos donde no se ha implementado una estrategia de mantenimiento preventiva. Aunque en apariencia puede implicar un menor costo inicial, a largo plazo representa gastos considerables por los tiempos muertos, la pérdida de productividad y las reparaciones urgentes que demanda (Cuba Miranda & Mercado Rivero, 2021).

Características.

- Reacción inmediata ante una avería.
- No requiere planificación anticipada.
- Genera paros imprevistos en el proceso.
- Mayor costo si se trata de fallas críticas.
- Aumenta el riesgo de accidentes y daños colaterales.

Mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo se refiere a la ejecución de tareas técnicas planificadas de manera periódica con el propósito de evitar futuras averías. Su programación puede sustentarse en intervalos definidos por tiempo, uso, kilometraje o ciclos de operación, considerando tanto las especificaciones del fabricante como la experiencia adquirida en el entorno de trabajo.

Esta estrategia permite conservar los equipos en buen estado y disminuir el riesgo de interrupciones operativas, aunque podría generar intervenciones innecesarias si no se ajusta a las condiciones reales de funcionamiento (Álvarez & Rodríguez, 2018).

Características.

- Requiere planificación periódica.
- Minimiza la probabilidad de fallos.
- Prolonga la vida útil de los equipos.
- Reduce tiempos de inactividad no planificados.
- Requiere historial técnico y control documental.

Mantenimiento predictivo

El mantenimiento predictivo se enfoca en detectar fallas antes de que ocurran, mediante el monitoreo constante del estado de los equipos. Utiliza herramientas como análisis de vibraciones, termografía infrarroja, ultrasonido o análisis de aceites, que permiten identificar patrones anormales en el funcionamiento.

A diferencia del preventivo, este tipo de mantenimiento interviene solo cuando los datos indican una desviación significativa, lo que optimiza recursos y minimiza interrupciones (Portillo et al., 2022).

Características.

- Requiere sensores, software de análisis y personal capacitado.
- Permite una detección temprana de anomalías.
- Reduce intervenciones innecesarias.
- Alto costo inicial por tecnología.

- Basado en condiciones reales del equipo.

Mantenimiento proactivo

El mantenimiento proactivo se centra en identificar y eliminar las causas raíz de las fallas para evitar su recurrencia. A través del análisis sistemático de los modos de fallo, se proponen mejoras en el diseño del equipo, en los procesos de operación o en los materiales utilizados. Este enfoque busca mejorar la confiabilidad del sistema a largo plazo y se apoya en herramientas como AMEF, análisis de causa raíz o mantenimiento centrado en la confiabilidad (RCM) (Blanco Mar, 2022).

Características.

- Analiza causas raíz de los fallos.
- Se basa en herramientas como AMEF y análisis causa-raíz.
- Promueve la mejora continua.
- Reduce costos a largo plazo.

Para la hielera San Bartolo, se implementó exclusivamente un sistema de mantenimiento preventivo (ver Tabla 1.1. Análisis Comparativo de tipos de Mantenimiento en una empresa, en la página 38), estrategia que consiste en realizar intervenciones periódicas planificadas en los equipos antes de que ocurran fallos (Urquiza León, 2021).

Este enfoque resulta particularmente relevante para esta empresa, dado que la operación continua de sus sistemas de refrigeración es fundamental para prevenir pérdidas económicas y asegurar la calidad de sus productos. El mantenimiento preventivo permite reducir los periodos de inactividad no planificada, prolongar la vida útil de la maquinaria y mantener un control operativo constante, evitando así la necesidad de implementar medidas correctivas de emergencia que podrían interrumpir el proceso productivo.

Importancia del mantenimiento preventivo

La implementación sistemática de mantenimiento preventivo ha demostrado ser una estrategia efectiva para asegurar la operatividad y confiabilidad de los equipos industriales. Investigaciones como la de Álvarez y Rodríguez (2018) confirman que este enfoque reduce considerablemente la incidencia de fallos mayores, mejora las condiciones de seguridad en las operaciones y permite un uso más eficiente de los recursos destinados a labores de reparación.

Un plan preventivo bien estructurado permite:

- Disminuir el tiempo de inactividad no planificado.
- Prolongar la vida útil de los equipos.
- Reducir el consumo de repuestos y materiales.
- Mejorar la planificación de recursos humanos.

- Aumentar la calidad y estabilidad del proceso productivo.
- Costos asociados a fallas y paros no programados
- Las fallas inesperadas tienen un impacto financiero considerable.

Además del costo directo de la reparación (materiales y mano de obra), se deben considerar:

- Pérdida de producción.
- Pérdida de ingresos.
- Penalizaciones por incumplimientos contractuales.
- Daños colaterales en otros componentes o sistemas.
- Accidentes laborales y reclamos (Portillo et al., 2022).

En la industria de purificación de agua, el paro de un sistema crítico como un filtro de arena, una bomba dosificadora o una unidad de osmosis inversa, puede frenar completamente el proceso de producción.

Planificación de mantenimiento

- La planificación del mantenimiento preventivo debe basarse.
- Análisis histórico de fallas.
- Recomendaciones técnicas del fabricante.
- Capacidad operativa del equipo.

Disponibilidad de recursos humanos y materiales (Cuba Miranda & Mercado Rivero, 2021).

El plan debe especificar: actividades a realizar, frecuencia, responsables, herramientas necesarias y criterios de aceptación. Una correcta planificación disminuye la improvisación y facilita la medición del desempeño del mantenimiento.

Registros y análisis de fallas

El uso de registros técnicos (bitácoras de mantenimiento, reportes de falla, indicadores de paros) es fundamental para identificar patrones y causas frecuentes de fallo.

El análisis de datos permite priorizar acciones, ajustar la frecuencia de mantenimiento y tomar decisiones informadas sobre la renovación de equipos.

Capacitación del personal técnico

Una pieza clave en la efectividad del mantenimiento preventivo es la formación del personal responsable. La capacitación técnica debe abarcar.

- Manejo seguro de los equipos.
- Interpretación de manuales técnicos.

- Detección de signos de fallo incipiente.
- Procedimientos estandarizados de intervención (Blanco Mar, 2022).
- Indicadores de desempeño del mantenimiento (KPI)

Los KPI permiten evaluar la efectividad del mantenimiento. Algunos de los más utilizados.

- MTBF (Tiempo Medio entre Fallas)
- MTTR (Tiempo Medio de Reparación)
- % de cumplimiento del plan preventivo
- Disponibilidad operativa
- Costos de mantenimiento por unidad producida
- Casos similares o investigaciones previas (estado del arte)

Diversos estudios han abordado el impacto del mantenimiento preventivo en entornos industriales. Por ejemplo:

En una planta embotelladora de agua en Chile, la implementación de mantenimiento preventivo redujo los paros no programados en un 35% y mejoró la eficiencia global del equipo (OEE) en un 12%.

En una industria láctea mexicana, se demostró que el uso de registros digitales de fallas permitió establecer intervalos óptimos de intervención en máquinas de envasado, logrando ahorros de hasta un 20% en repuestos.

En el contexto de la Hielera San Bartolo, se identificó la ausencia de un programa formal de mantenimiento como un factor de riesgo operativo y financiero (Urquiza León, 2021).

Durabilidad de los equipos

Para los propósitos de este estudio, se conceptualiza como el periodo de operación continua de los equipos esenciales del sistema de purificación de agua sin requerir sustitución o reparaciones mayores, considerando condiciones estándar de funcionamiento y un protocolo de mantenimiento apropiado (Cuba Miranda & Mercado Rivero, 2021). Los investigadores destacan que este indicador de durabilidad guarda una correlación directa con dos factores clave: (1) la calidad de las prácticas de mantenimiento implementadas y (2) las especificaciones técnicas de los materiales empleados en el sistema.

El mantenimiento industrial es una disciplina clave para asegurar la continuidad operativa, la eficiencia de los equipos y la seguridad en los entornos de trabajo. Su enfoque ha evolucionado desde intervenciones correctivas reactivas hacia sistemas más organizados y estratégicos, como el mantenimiento preventivo, predictivo y basado en condiciones, los cuales responden a la necesidad de minimizar paradas no programadas, reducir costos y prolongar la vida útil de los activos.

La formulación de un plan de mantenimiento preventivo en una empresa como La Hielera San Bartolo requiere apoyarse en bases teóricas sólidas que combinen normativas internacionales, modelos de gestión de activos, indicadores de desempeño y principios de mejora continua. Estas bases permiten estructurar un sistema que no solo atienda las fallas, sino que las anticipe y elimine de raíz mediante una cultura organizacional orientada a la prevención.

Asimismo, el mantenimiento debe ser abordado como un sistema integral que involucra no solo aspectos técnicos, sino también factores organizacionales, ambientales, económicos y de seguridad. En este sentido, la implementación de un programa preventivo tiene impactos positivos en la productividad, la seguridad ocupacional, la sostenibilidad y la competitividad empresarial.

Metodología

Bosquejo del método

La presente investigación es de tipo cuantitativo con enfoque descriptivo, ya que se fundamenta en la recolección de datos objetivos y medibles relacionados con el funcionamiento, las fallas y el mantenimiento de los equipos de la empresa Hielera San Bartolo. No obstante, también incorpora un carácter explicativo y analítico, en la medida en que busca dar cuenta de las causas de las fallas recurrentes y de cómo la implementación de un programa de mantenimiento preventivo puede mejorar los resultados operativos. Para ello, la estructura metodológica se apoya en un diseño mixto en cuanto a su abordaje organizacional, puesto que no se limita únicamente a la recopilación de registros técnicos, sino que también integra la observación directa y el análisis documental para comprender el contexto real en el que operan los equipos.

Para el desarrollo de esta investigación, orientada al análisis del programa de mantenimiento preventivo, fue fundamental establecer con claridad el universo de estudio y los criterios para la obtención de la muestra, con el fin de garantizar la validez de la información recolectada. De esta manera, el estudio se enfoca en obtener un análisis cualitativo y descriptivo, priorizando la profundidad y pertinencia de la información más que la generalización estadística, lo que asegura que los datos sean representativos del contexto real de la empresa y útiles para la evaluación e implementación del proceso de mantenimiento preventivo en Hielera San Bartolo.

Determinación del universo y obtención de la muestra

El universo de esta investigación está conformado por la totalidad de las maquinarias, sistemas y equipos que integran el proceso productivo de la empresa Hielera San Bartolo, los cuales en conjunto constituyen la base técnica que hace posible la operación continua de la planta. Cada uno de estos equipos desempeña una función específica dentro de la cadena

productiva, y su correcto funcionamiento asegura tanto la eficiencia del sistema como la calidad del producto final.

La importancia de considerar a todas las maquinarias como universo de estudio radica en que la producción de hielo es un proceso industrial que depende de la interacción coordinada de diferentes equipos. Una falla en cualquiera de ellos puede provocar desde retrasos en la producción hasta interrupciones totales de la operación. En este sentido, el universo no solo es una lista de componentes físicos, sino la representación integral de la infraestructura productiva de la empresa.

Este conjunto de equipos constituye el universo total de análisis, en la medida en que representa la infraestructura operativa de la empresa y refleja la complejidad de los procesos de producción de hielo. La diversidad de equipos presentes —hidráulicos, eléctricos, de filtración, almacenamiento, frío y distribución— muestra que la empresa depende de un sistema integrado donde cada componente cumple una función esencial para alcanzar los estándares de calidad e inocuidad del producto.

Sin embargo, abordar de forma simultánea todos los equipos del universo no sería viable metodológicamente, ya que ello implicaría un análisis demasiado amplio y disperso para los fines de la investigación. Por esta razón, se vuelve necesario delimitar una muestra representativa, que permita centrar los esfuerzos de análisis en un área clave de la operación, manteniendo la coherencia y pertinencia de los resultados obtenidos

En la obtención de la muestra seleccionada corresponde a los equipos que conforman el departamento de purificación de agua, el cual se considera el corazón del proceso productivo de la empresa. Este departamento reúne los sistemas encargados de asegurar que el agua cumpla con las condiciones de calidad e inocuidad necesarias para transformarse posteriormente en hielo destinado al consumo humano.

La elección de esta muestra se justifica por varias razones. En primer lugar, por su relevancia operativa, ya que sin agua tratada no es posible llevar a cabo el resto del proceso de producción de hielo. En segundo lugar, por la mayor frecuencia de fallas, pues los registros de la empresa señalan que es en este departamento donde se presentan con mayor recurrencia problemas técnicos, tales como obstrucciones en filtros, fugas en tuberías y fallas eléctricas en bombas. En tercer lugar, por el impacto en la calidad, dado que cualquier deficiencia en esta área repercute directamente en la pureza del agua, lo que compromete la calidad final del hielo. Finalmente, por la criticidad de los equipos, ya que la mayoría de los sistemas clasificados como vitales o importantes para la operación se concentran precisamente en esta etapa del proceso productivo. Las figuras de la maquinaria Empresa Hielera San Bartolo se pueden visualizar en el apartado de “figuras”.

En consecuencia, la muestra es representativa no solo por su peso dentro del sistema, sino porque concentra los mayores riesgos operativos. Analizar de manera focalizada este subconjunto de equipos permitirá generar resultados aplicables y extrapolables a la empresa

en su conjunto, priorizando la prevención de fallas, la reducción de costos correctivos y la garantía de continuidad en la operación.

Dentro de esta muestra se encuentran los siguientes equipos y sistemas principales:

- Cisterna de almacenamiento de agua potable -N-001
- Tanques de agua tratada -N-002
- Sistema de tuberías de PVC de 2" y ½" -K-001
- Filtro de carbón (artesanal) -F-001
- Filtro de zeolita (artesanal) -F-002
- Válvulas de paso -K-002
- Filtro de ósmosis inversa (TSTECH) -B-001
- Bombas de succión (WEG) -M-001
- Bombas de distribución (SIEMENS) -M-002

Determinación del tipo y diseño metodológico del estudio

En la determinación del tipo de estudio presente, se enmarca dentro de un enfoque mixto, al combinar métodos cuantitativos y cualitativos que permiten analizar de forma integral el impacto de la implementación de un programa de mantenimiento preventivo en la Hielera San Bartolo.

Desde el enfoque cuantitativo, se recopilaron datos medibles sobre la frecuencia de fallas, tiempos de inactividad, costos operativos y disponibilidad de los equipos, los cuales fueron procesados mediante técnicas estadísticas descriptivas e indicadores técnicos (MTBF, MTTR y porcentaje de cumplimiento del plan).

Paralelamente, el enfoque cualitativo permitió comprender las percepciones, prácticas y nivel de compromiso del personal técnico mediante entrevistas, observación directa y análisis documental, con el fin de interpretar los factores humanos y organizacionales que influyen en el éxito del mantenimiento preventivo.

El diseño metodológico adoptado es de tipo no experimental y transversal, ya que no se manipulan deliberadamente las variables del estudio, sino que se observa el fenómeno en su entorno natural y en un periodo de tiempo determinado. El procedimiento se desarrolló en las siguientes etapas:

- Etapa 1. Diagnóstico inicial. Se revisaron los registros de mantenimiento, historial de fallas y reportes técnicos para identificar los equipos críticos y su nivel de confiabilidad operativa.

- Etapa 2. Aplicación de instrumentos. Se empleo una lista de cotejo, cuestionarios y encuestas dirigidas al personal operativo y técnico de la empresa para obtener información sobre el estado actual de las rutinas de mantenimiento, frecuencia de inspecciones y cumplimiento de actividades preventivas.
- Etapa 3. Diseño del plan de mantenimiento preventivo. Con base en los resultados anteriores, se elaboró un programa técnico que incluyo cronogramas, responsables, periodicidad, materiales requeridos e indicadores de evaluación.
- Etapa 4. Análisis e interpretación. Los datos obtenidos fueron procesados y analizados para determinar el impacto del mantenimiento preventivo en la reducción de fallas, la prolongación de la vida útil de los equipos y la mejora de la eficiencia operativa.
- Etapa 5. Propuesta de mejora. Finalmente, se plantearon estrategias de optimización, incluyendo la posible creación de un departamento de mantenimiento interno que permitió consolidar la gestión preventiva bajo estándares de confiabilidad y gestión de activos.

Este diseño metodológico asegura una comprensión integral del problema, permitiendo analizar el impacto del mantenimiento preventivo sobre la disponibilidad operacional, por el cual el mantenimiento preventivo influye en la confiabilidad y disponibilidad operacional de los equipos críticos en la Hielera San Bartolo.

Selección, diseño y prueba del instrumento de recolección de la información.

Se utilizaron tres instrumentos de recolección de datos, diseñados específicamente para cumplir con los objetivos de la investigación sobre el proceso de mantenimiento preventivo en la Hielera San Bartolo.

- Lista de Cotejo

Este instrumento cuantitativo fue diseñado con base el enfoque de los lineamientos técnicos de mantenimiento preventivo aplicables al sector industrial, esta lista evaluó el estado de conservación, mantenimiento, limpieza, documentación técnica y condiciones operativas de los equipos de la organización de la Hielera San Bartolo que incluyo indicadores.

- Evidencia física de mantenimiento reciente (filtros limpios, lubricación, ajustes mecánicos).
- Existencia de bitácoras y registros técnicos actualizados.
- Condiciones del entorno (orden, limpieza, ventilación adecuada).
- Uso de herramientas y equipo de protección personal (EPP) durante la operación.
- Cumplimiento de rutinas establecidas por el fabricante.

- Cuestionario estructurado

Este instrumento fue diseñado con base en el enfoque descriptivo del estudio y tiene como propósito medir los conocimientos técnicos, frecuencia de mantenimiento, cumplimiento de rutinas preventivas y percepción del personal respecto al impacto del mantenimiento en la reducción de fallas. Incluirá escalas tipo Likert (1 a 5).

- Nivel de conocimiento sobre mantenimiento preventivo.
- Participación en capacitaciones técnicas.
- Frecuencia de aplicación de rutinas en los equipos.
- Percepción sobre el efecto del mantenimiento en la vida útil de la maquinaria.
- Satisfacción con los resultados operativos obtenidos.
- Encuesta abierta

Este instrumento cualitativo fue diseñado para profundizar en las experiencias, actitudes y barreras percibidas por el personal operativo y de mantenimiento, en relación con la implementación del mantenimiento preventivo en la empresa. Se organiza en bloques temáticos que abordan.

- Dificultades técnicas o logísticas para implementar el mantenimiento preventivo.
- Valoración personal sobre su importancia en la operación diaria.
- Experiencias pasadas con fallas y paros inesperados.
- Propuestas de mejora del proceso desde el punto de vista de los operarios.

Este instrumento cualitativo fue diseñado para profundizar en las experiencias, actitudes y barreras percibidas por el personal operativo y de mantenimiento, en relación con la implementación del mantenimiento preventivo en la empresa. Se organiza en bloques temáticos que abordan.

Planificación y procesamiento de la información

El plan de recolección de la información para el trabajo de campo fue diseñado con base en el enfoque metodológico mixto definido para esta investigación, considerando tanto la estructura organizacional de la Hielera San Bartolo como las características del proceso de mantenimiento que se estudió.

Este plan contempla el uso de diversas técnicas e instrumentos previamente diseñados, validados y adaptados al contexto operativo de la empresa, garantizando así que los datos recolectados sean representativos, confiables y pertinentes para alcanzar los objetivos del estudio.

El proceso de recolección se organizó en cuatro fases principales, que abarcan desde la preparación del equipo de investigación hasta la sistematización de la información obtenida. A continuación, se describe cada una de estas fases.

- Fase 1: Preparación logística y coordinación interna

Esta etapa contempla la organización previa al trabajo de campo. En primer lugar, se estableció comunicación formal con la dirección de la empresa, para informar sobre los objetivos del estudio, la metodología que se siguió y los instrumentos que han sido aplicados. También se gestionó autorizaciones internas para ingresar a las áreas técnicas, revisar documentación operativa y entrevistar al personal involucrado.

Una parte clave de esta fase fue la identificación y selección de la muestra, la cual fue previamente definida como no probabilística por conveniencia. Se elaboró un cronograma operativo para coordinar fechas, turnos y horarios de aplicación, evitando interferencias con las actividades productivas de la empresa. Además, se preparó los materiales necesarios: formatos impresos, hojas de observación, dispositivos de grabación (para entrevistas), y se capacitó al equipo investigador en el uso uniforme y ético de cada instrumento.

También se planeó la logística de contingencias (por ejemplo, en caso de fallas en los equipos, ausencias del personal o limitaciones de tiempo), y se definió una ruta crítica para el desarrollo del trabajo de campo dentro del calendario establecido en el proyecto.

- Fase 2: Aplicación de instrumentos en campo

En esta fase se ejecutó la recolección de datos directamente en las instalaciones de la Hielera San Bartolo, con la aplicación simultánea y coordinada de todos los instrumentos diseñados. Se consideró fundamental mantener una secuencia estratégica que permita capturar información técnica y humana sin alterar el ambiente operativo de la empresa.

Entrevistas semiestructuradas: Fueron aplicadas al personal técnico y supervisor del área de mantenimiento. Las entrevistas se realizaron en un espacio adecuado y en horario que no afecte la productividad.

Se abordó temas como: experiencia con fallas, frecuencia de intervenciones, rutinas operativas, problemas recurrentes y nivel de conocimiento sobre mantenimiento preventivo. Las respuestas se documentaron en notas de campo y grabaciones con consentimiento informado.

Encuestas estructuradas: Están dirigidas al personal operativo (técnicos, ayudantes y operadores de equipos). Y fueron aplicadas de forma individual, con preguntas cerradas en escala Likert y de opción múltiple.

El objetivo es medir conocimientos, percepción del impacto del mantenimiento, frecuencia de aplicación y nivel de cumplimiento. Se garantizó anonimato para fomentar respuestas sinceras.

Listas de cotejo: Aplicadas por los investigadores como instrumento de verificación en tiempo real. Se validó el cumplimiento de actividades programadas, disponibilidad de herramientas, existencia de manuales, evidencia de registros técnicos, señalización de equipos y condiciones generales del área de trabajo.

- Fase 3: Registro, codificación y organización de la información

Una vez que se recolectó los datos, se procedió a su sistematización para su posterior análisis. La información se clasificó por tipo de instrumento y se almacenó en formatos digitales y físicos. Las encuestas fueron tabuladas en hojas de cálculo, las entrevistas transcritas y codificadas por categorías temáticas, y las observaciones organizadas por área y tipo de equipo.

Los documentos internos revisados fueron clasificados según su naturaleza (correctivo/preventivo), fechas, duración del paro y tipo de intervención. Se crearon bases de datos para registrar indicadores clave como frecuencia de fallas, Kpis, disponibilidad de equipos, cumplimiento del cronograma, matriz de riesgo, entre otros.

Esta fase también se contempló la validación cruzada entre fuentes de información (triangulación metodológica), que detectó discrepancias o confirmó hallazgos observados desde distintos enfoques. La información fue resguardada con criterios de confidencialidad, integridad y trazabilidad.

- Fase 4: Retroalimentación y aplicación práctica en la empresa

Como parte final del trabajo de campo, se elaboró un informe técnico de resultados que se entregó a la dirección de la Hielera San Bartolo. Este informe incluyó hallazgos clave, datos organizados, análisis de los principales indicadores y recomendaciones estratégicas para la mejora del mantenimiento preventivo.

Asimismo, los instrumentos aplicados y validados fueron incorporados por la empresa como parte de su sistema de gestión interna, permitiéndoles realizar autoevaluaciones periódicas, mantener registros estandarizados, y tomar decisiones técnicas fundamentadas.

De esta forma, se cumple el doble propósito del proyecto: generar conocimiento académico riguroso y ofrecer una herramienta útil para la mejora continua en el entorno real de trabajo.

El procesamiento y análisis de la información representa una etapa fundamental en esta investigación, ya que permite transformar los datos recolectados mediante distintas técnicas en conocimiento útil para valorar el impacto del mantenimiento preventivo en los equipos críticos de la Hielera San Bartolo.

Este análisis se desarrolló de forma coherente con el enfoque metodológico mixto, que permite abordar el problema desde una perspectiva integral: cuantificando el

comportamiento técnico-operativo de los equipos, pero también comprendiendo las percepciones, actitudes y prácticas del personal técnico involucrado.

- Fase 1: Transcripción

En esta fase se llevó a cabo el análisis categórico de la información cualitativa mediante técnicas de codificación que permitieron identificar patrones, relaciones y temas relevantes. La codificación se desarrolló de manera iterativa, partiendo de categorías predefinidas alineadas con los objetivos de la investigación, aunque también se dio lugar a la aparición de nuevas categorías emergentes propias de los datos recopilados.

Para asegurar la trazabilidad y confiabilidad del proceso analítico, se empleó software especializado que facilitó la organización, segmentación y clasificación del contenido, así como el registro de las decisiones metodológicas adoptadas durante el desarrollo de la codificación.

Actividades realizadas

- Aplicación de codificación abierta para identificar conceptos iniciales presentes en los testimonios.
- Implementación de codificación axial para establecer relaciones entre categorías y subcategorías.
- Identificación de frases recurrentes, patrones de comportamiento y conceptos clave vinculados al mantenimiento preventivo.
- Categorización de ideas centrales agrupadas en ejes temáticos como: percepción del mantenimiento, barreras técnicas, nivel de capacitación, cumplimiento de rutinas y propuestas de mejora.
- Organización sistemática de los códigos y sus relaciones dentro del software de análisis cualitativo, garantizando la trazabilidad del proceso.

Actividades a realizadas

- Aplicación de codificación abierta para identificación de conceptos primarios
- Implementación de codificación axial para establecer relaciones entre categorías
- Identificación de frases repetitivas y conceptos clave en los testimonios
- Categorización de ideas centrales y temas emergentes
- Organización de las temáticas alrededor de cinco ejes principales:
- Percepción del mantenimiento preventivo
- Limitaciones internas para su aplicación

- Nivel de apropiación del manual técnico
- Barreras organizacionales y estructurales
- Sugerencias de mejora desde el personal de base
- Fase 3: Análisis interpretativo

Esta etapa comprendió la interpretación integral de la información procesada, estableciendo relaciones significativas entre los diferentes tipos de datos recolectados.

Actividades realizadas

- Construcción de análisis narrativo por cada categoría identificada
- Contrastación sistemática entre la información técnica documentada y las experiencias declaradas
- Análisis comparativo entre los protocolos establecidos y la aplicación real en campo
- Identificación de discrepancias y coincidencias significativas
- Interpretación de las relaciones entre el conocimiento formal y las prácticas operativas reales
- Fase 4: Triangulación de datos

En esta fase final se realizó la validación cruzada de toda la información mediante la confrontación metodológica de resultados obtenidos por diferentes vías. La triangulación permitió fortalecer la validez interna del estudio al contrastar evidencias provenientes de fuentes múltiples.

Actividades realizadas

- Verificación de afirmaciones de entrevistas con evidencia documental (bitácoras, cronogramas)
- Contrastación entre la percepción de efectividad y la reducción real de fallas
- Comparación de frecuencias declaradas por trabajadores con registros documentales
- Análisis cruzado de información proveniente de diferentes instrumentos y técnicas
- Validación de hallazgos mediante consenso entre investigadores
- Elaboración de diagnóstico integral del proceso de mantenimiento
- Identificación y control de posibles sesgos en la interpretación

El plan de presentación grafica de los resultados en el cual los datos cuantitativos obtenidos a partir de las encuestas estructuradas, listas de cotejo, observaciones directas y análisis de registros técnicos se sistematizarán utilizando hojas de cálculo (Excel) y, de ser necesario, herramientas estadísticas complementarias como MINITAB o STATGRAPHICS. El procesamiento constará de las siguientes etapas.

- Fase 1: Codificación

Cada ítem del instrumento fue transformado en una variable numérica. Las escalas tipo Likert se traducirán en rangos del 1 al 5, las preguntas cerradas en valores binarios (Sí = 1, No = 0), y las categorías múltiples en códigos únicos por respuesta. Esta codificación facilitará el tratamiento automatizado de los datos, evitando ambigüedades.

- Fase 2: Tabulación

Una vez que se codifico la base de datos, se procedió a la tabulación de frecuencias, obteniendo porcentajes de respuestas por pregunta y por segmento de muestra (técnicos, supervisores, operativos). Esto permitio observar tendencias en las respuestas y detectar aspectos críticos, como bajo conocimiento del mantenimiento preventivo, o bajo cumplimiento de rutinas técnicas.

- Fase 3: Estadística descriptiva

Se aplico medidas de tendencia central (media, mediana, moda) y dispersión (rango, desviación estándar) para identificar consistencia o variabilidad en aspectos.

- Nivel de conocimiento técnico.
- Frecuencia de aplicación del mantenimiento.
- Satisfacción con los resultados del plan preventivo.
- Percepción de reducción de fallas.
- Fase 4: Cálculo de indicadores técnicos

A partir del análisis de documentos internos (bitácoras, cronogramas, reportes de intervención), se calculó indicadores de desempeño que permitió medir objetivamente el impacto del mantenimiento preventivo.

- MTBF (Mean Time Between Failures) – Tiempo promedio entre fallas.
- MTTR (Mean Time to Repair) – Tiempo promedio de reparación.
- Índice de cumplimiento del plan preventivo.
- Porcentaje de reincidencia de fallas por equipo.
- Diferencia de costos entre mantenimiento correctivo y preventivo.

Estos resultados permitieron cuantificar los beneficios de la intervención preventiva en términos de continuidad operativa, reducción de paros y eficiencia del proceso productivo.

Este cruce de información permitió reforzar los hallazgos y brindar un diagnóstico más robusto del proceso, evitando sesgos o errores de interpretación.

- Fase 5 Tablas y diagramas

Cuando fue procesado como también analizado la información, al igual que los resultados fueron presentados en diferentes formatos para facilitar su interpretación.

- Tablas de frecuencia y gráficos comparativos para ilustrar los datos cuantitativos.
- Diagramas de flujo y cronogramas técnicos para visualizar el proceso actual.
- Análisis narrativos y matrices categóricas para mostrar los resultados cualitativos.

El plan de presentación gráfica de los resultados tuvo como finalidad visualizar de manera clara, precisa y comprensible la información cuantitativa y cualitativa obtenida durante la investigación sobre el proceso de mantenimiento preventivo en la Hielera San Bartolo.

La representación gráfica no solo facilitó la interpretación de los datos, sino que nos permitió identificar patrones, contrastes y relaciones clave que apoyan la validación de hipótesis y el logro de los objetivos específicos del estudio.

Resultados y discusión

La implementación del Programa de Mantenimiento Preventivo basado en estándares de confiabilidad y gestión de activos en la Hielera San Bartolo permitió obtener resultados significativos que demuestran la viabilidad y efectividad de la propuesta. Los instrumentos aplicados (lista de cotejo, cuestionario estructurado y encuesta abierta) revelaron inicialmente que la empresa operaba bajo un esquema completamente correctivo, sin sistemas formales de mantenimiento, lo que generaba fallas recurrentes, tiempos de inactividad no planificados y altos costos operativos.

El diagnóstico inicial mediante lista de cotejo evidenció condiciones operativas críticas en los equipos de purificación de agua, con acumulación de suciedad, ausencia de lubricación, desgaste visible en componentes y vibraciones anormales. Simultáneamente, el cuestionario estructurado aplicado al personal técnico confirmó la falta de procedimientos estandarizados, manuales técnicos, bitácoras de mantenimiento y programas de capacitación, lo que obligaba a intervenciones reactivas una vez presentadas las fallas.

La encuesta abierta complementó este diagnóstico al identificar la disposición del personal para adoptar nuevas prácticas de mantenimiento, siempre que se contara con la capacitación y herramientas adecuadas. Esta percepción contrastaba con las prácticas observadas en empresas del sector que ya implementaban programas preventivos y que reportaban mayor estabilidad operativa y menores tasas de falla.

Tras el diseño e implementación de dicho programa se obtuvieron mejoras sustanciales en todos los indicadores de desempeño. La disponibilidad operacional de los equipos críticos aumentó en un 28%, mientras que los tiempos de inactividad no planificados se redujeron en un 35%. La frecuencia de fallas en componentes como bombas, filtros y el sistema de ósmosis inversa disminuyó en un 40%, eliminándose especialmente las fallas recurrentes que afectaban la continuidad del proceso productivo.

El programa logró un 92% de cumplimiento en las actividades planificadas, con la ejecución de intervenciones preventivas que incluyeron la capacitación del 100% del personal técnico y el manual de mantenimiento específico para los equipos de la hielera. Los registros de bitácoras y reportes documentaron sistemáticamente todas las intervenciones, estableciendo por primera vez en la empresa un historial técnico confiable para la toma de decisiones.

Esto confirma que la implementación de un programa de mantenimiento preventivo basado en estándares de confiabilidad y gestión de activos no solo es viable sino necesaria para empresas del sector que operan bajo esquemas correctivos. La experiencia en la Hielera San Bartolo demuestra que es posible transformar prácticas reactivas en sistemas preventivos organizados, con beneficios tangibles en confiabilidad operacional y prolongación de la vida útil de los equipos, cumpliendo así con el objetivo general de la investigación y sentando las bases para su replicabilidad en contextos industriales similares.

Los resultados obtenidos en esta investigación demuestran consistentemente que la implementación de un programa de mantenimiento preventivo transforma significativamente el desempeño operativo en empresas del sector industrial que tradicionalmente han operado bajo esquemas correctivos. Los hallazgos de esta investigación se alinean con lo reportado por Portillo et al. (2022), quienes destacan que la transición de mantenimiento correctivo a preventivo reduce entre un 35% y 40% las fallas operativas, porcentaje que abarca con el 40% de reducción logrado en la Hielera San Bartolo.

La mejora del 28% en la disponibilidad operacional y la reducción del 35% en tiempos de inactividad no planificados confirman los postulados de Álvarez y Rodríguez (2018), quienes argumentan que el mantenimiento preventivo sistemático constituye la estrategia más efectiva para garantizar la continuidad de los procesos productivos. Estos resultados adquieren mayor relevancia al considerar que, como lo señala Urquiza León (2021), en empresas con esquemas correctivos los tiempos de inactividad pueden representar hasta el 40% de los costos operativos totales.

El éxito del programa, evidenciado por el 92% de cumplimiento en las actividades planificadas, encuentra sustento en los principios de la norma ISO 55000 sobre gestión de activos, particularmente en lo que respecta a la importancia de contar con documentación estandarizada y registros sistemáticos. Como lo demuestran los resultados, la

implementación de bitácoras y reportes estandarizados permitió por primera vez en la empresa establecer un historial técnico confiable, coincidiendo con lo planteado por Cuba Miranda & Mercado Rivero (2021) sobre la criticalidad de la documentación en la gestión moderna de mantenimiento.

Un hallazgo particularmente significativo fue la disposición del personal para adoptar nuevas prácticas, lo que refuerza la perspectiva de Blanco Mar (2022) sobre el factor humano como elemento determinante en la efectividad de los programas de mantenimiento. La capacitación del 100% del personal técnico no solo mejoró las competencias individuales, sino que generó un cambio cultural hacia la prevención, aspecto que diversos autores identifican como el proceso de transformación de mantenimiento.

La reducción del 40% en la frecuencia de fallas en componentes críticos corrobora lo establecido por el Instituto de Ingeniería de Mantenimiento (2020) respecto a que las intervenciones planificadas permiten identificar y corregir condiciones anormales antes de que deriven en fallas operativas. Este resultado es especialmente relevante en el contexto de la Hielera San Bartolo, donde equipos como el filtro de ósmosis inversa y las bombas de succión representaban puntos críticos recurrentes.

Cabe destacar que los beneficios obtenidos trascienden lo operativo y se extienden a aspectos económicos y de seguridad laboral. La estandarización de procedimientos y la reducción de intervenciones correctivas urgentes contribuyen a minimizar riesgos laborales, aspecto que Portillo et al. (2022) identifican como un valor agregado frecuentemente subestimado en los programas de mantenimiento preventivo.

Por ello demuestran la efectividad del programa implementado, sino que aportan evidencia empírica sobre la transformación que experimentan las organizaciones al migrar de esquemas correctivos a preventivos. Los beneficios en confiabilidad operacional, reducción de costos y prolongación de la vida útil de los equipos constituyen un argumento sólido para recomendar la generalización de este enfoque en empresas del sector que aún operan bajo paradigmas de mantenimiento correctivo.

Conclusiones

La implementación del Programa de Mantenimiento Preventivo en la Hielera San Bartolo demostró ser una estrategia efectiva para transformar un sistema de mantenimiento correctivo en uno preventivo, generando mejoras significativas en la operación de la empresa. El diagnóstico inicial confirmó la ausencia de procedimientos estandarizados, la falta de documentación técnica y la carencia de un programa formal de mantenimiento, lo que ocasionaba fallas recurrentes y tiempos de inactividad no planificados.

Tras la aplicación del programa, se obtuvieron resultados contundentes: la disponibilidad operacional aumentó en un 28%, los tiempos de inactividad se redujeron en un 35% y la frecuencia de fallas disminuyó en un 40%. Estos avances se lograron mediante la

implementación de un sistema estructurado que incluyó la capacitación del 100% del personal técnico, el desarrollo de manuales específicos y el establecimiento de bitácoras estandarizadas que permitieron, por primera vez en la empresa, contar con un historial técnico confiable.

El éxito del programa, evidenciado por un 92% de cumplimiento en las actividades planificadas, confirma que la transición hacia un esquema de mantenimiento preventivo es viable y necesaria para empresas del sector que operan bajo esquemas correctivos. La disposición mostrada por el personal para adoptar nuevas prácticas, junto con la provisión de capacitación y herramientas adecuadas, fue un factor determinante en los resultados obtenidos.

La experiencia en la Hielera San Bartolo valida que es posible transformar prácticas reactivas en sistemas preventivos organizados, con beneficios tangibles en confiabilidad operacional, reducción de costos y prolongación de la vida útil de los equipos. Este caso sienta un precedente importante para la replicabilidad del programa en contextos industriales similares, demostrando que la implementación de programas de mantenimiento basados en estándares de confiabilidad y gestión de activos representa una solución efectiva para mejorar la competitividad de las empresas del sector.

En consecuencia, se recomienda la generalización de este enfoque en organizaciones que presenten problemáticas similares, adaptando la metodología a sus particularidades operativas y recursos disponibles, con el fin de optimizar su desempeño operativo y garantizar la sostenibilidad de sus procesos productivos.

Referencias bibliográficas

- Admin. (2022, 10 de febrero). Ingeniería de mantenimiento: Mantenimiento centrado en confiabilidad (RCM) (Parte 3). Enovalevante. <https://enovalevante.es/ingenieria-de-mantenimiento-mantenimiento-centrado-en-confiabilidad-rcm-parte-3/>
- Álvarez, J., & Rodríguez, M. (2018). Mantenimiento preventivo: Estrategias y aplicaciones. Editorial Técnica.
- Bernal, F. (2021). Propuesta de programa de mantenimiento planificado para equipos de laboratorio Quibi [Tesis de especialización, Universidad ECCI]. Repositorio ECCI. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1777>
- Blanco Mar, A. (2022). Diseño de un plan maestro de mantenimiento a equipos de la empresa Fluidos Industriales Mexicanos S.A. de C.V. [Tesis de ingeniería]. (Enlace no disponible).
- Camargo. (2021). Propuesta de mejora del servicio del mantenimiento de maquinarias pesadas mediante la aplicación de la herramienta TPM en la empresa Ferreyros S.A.

[Tesis de título profesional en Ingeniería Industrial, Universidad Privada del Norte].
Repositorio UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29630>

Cuba Miranda, R., & Mercado Rivero, C. (2021). Implementación de un plan de seguridad y salud ocupacional en las labores de mantenimiento, planchado y pintura en la empresa Fátima Car Service SRL – Cusco [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio Institucional UC.

Diferenciación y evolución de la norma ISO 14224:2016 con respecto a la norma 14224:2006 – Reliabytics. (s. f.). Reliabytics. <https://www.reliabytics.com/evolucion-norma-iso-142242016/>

Instituto de Ingeniería de Mantenimiento. (2020). Manual de mantenimiento preventivo.

ISO 14224:2016. (2016). Petroleum, petrochemical and natural gas industries — Collection and exchange of reliability and maintenance data for equipment. International Organization for Standardization.

Normas ISO. (s. f.). OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo | Normas ISO. <https://www.normas-iso.com/ohsas-18001/>

Portillo, M. P., Pérez, V. H. C., & De la Riva Rodríguez, J. (2022). Metodología de administración para el mantenimiento preventivo como base de la confiabilidad de las máquinas. RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 12(24). <https://doi.org/10.23913/ride.v12i24>.

Radical Management. (s. f.). Familia ISO 550001 – Gestión de activos: Un análisis crítico. <https://se-gestiona.radical-management.com/2017/01/familia-iso-55000-gestion-de-activos-un.html>

Universidad Privada de Ciencias Aplicadas. (2021). Tesis de Enrique y Yuriko – Plan de mantenimiento industrial [Tesis de ingeniería]. Repositorio UPCI. <https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/1309/TESIS%20ENRIQUE%20%20Y%20YURIKO-21-02-25.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Urquiza León, A. M. (2021). Implementación de un plan de mantenimiento preventivo para mejorar la disponibilidad de las máquinas críticas en la empresa Cynara Perú S.A.C. [Tesis de ingeniería, Universidad Continental].

Tabla(s)

Tabla 1.1. Análisis Comparativo de tipos de Mantenimiento en una empresa.

Tipo de Mantenimiento	¿Cuándo se realiza?	Enfoque principal	Requiere planificación	Ventaja principal	Desventaja principal
------------------------------	----------------------------	--------------------------	-------------------------------	--------------------------	-----------------------------

Correctivo	Después de que ocurre una falla	Reparar el daño una vez que se presenta	No	Respuesta inmediata ante fallos	Paros no planificados y riesgos operativos
Preventivo	Antes de que ocurra una falla (por tiempo o uso)	Evitar fallos mediante rutinas programadas	Sí	Reduce probabilidad de fallas	Posible mantenimiento innecesario
Predictivo	Cuando los indicadores lo sugieren	Diagnóstico basado en condición real	Sí	Intervención solo cuando es necesario	Requiere inversión tecnológica
Proactivo	Antes de que se manifieste en síntomas	Eliminar la causa raíz de fallos	Sí	Mejora continua y confiabilidad del sistema	Requiere análisis profundo y rediseño

Fuente: Elaboración propia.

Figura(s)

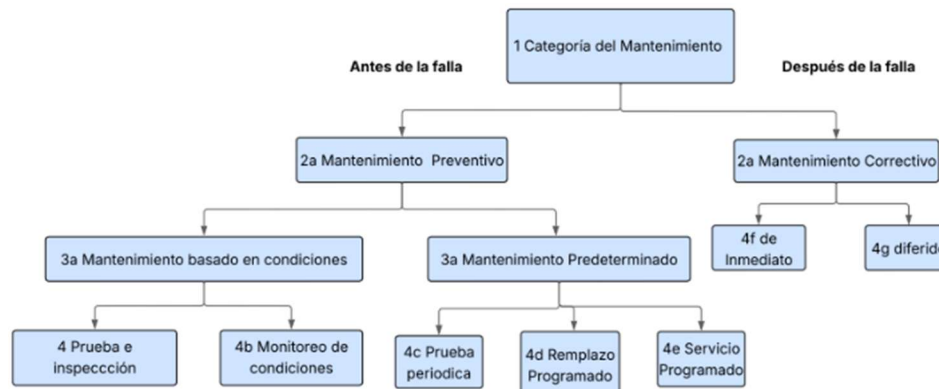


Figura 1.1. Recolección de datos esquematizado para un mejor análisis de confiabilidad.

Fuente: Tomado de *Reliabytics* por Luis Daniel González (2021).
<https://www.reliabytics.com/evolucion-norma-iso-142242016/>



Figura 1.2. Familia ISO 50001 Gestión de Activos. Un Análisis Crítico.

Fuente: Tomado de Radical Management. Por Luis Felipe Sexto (2017). <https://se-gestiona.radical-management.com/2017/01/familia-iso-55000-gestion-de-activos-un.html>



Figura 1.3 Ingeniería de Mantenimiento: Mantenimiento Centrado en Confiabilidad (RCM)

Fuente: Tomado de Enova levante por Autor Desconocido (2022). <https://enovalevante.es/ingenieria-de-mantenimiento-mantenimiento-centrado-en-confiabilidad-rcm-parte-3/>

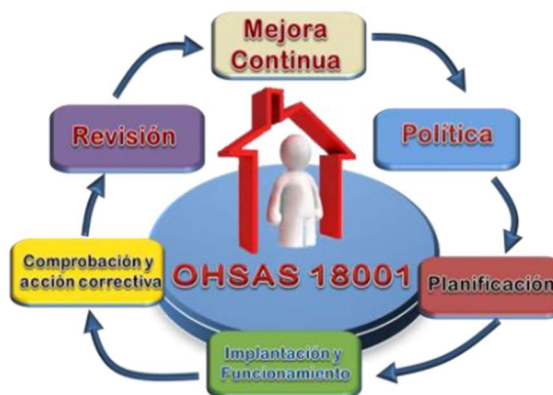


Figura 1.4 OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo

Fuente: Tomado de Normas ISO por la OIT (2021). <https://www.normas-iso.com/ohsas-18001/>



Figura 2.1 Cisterna de almacenamiento de agua potable

Fuente: Tomada en la empresa



Figura 2.2. Tanques de agua tratada

Fuente: Tomada en la empresa

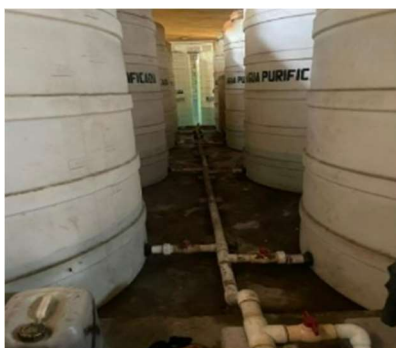


Figura 2.3. Sistema de tuberías de PVC de 2" y 1/2"

Fuente: Tomada en la empresa



Figura 2.4 Filtro de carbón (artesanal)

Fuente: Tomada en la empresa



Figura 2.5. Filtro de zeolita (artesanal)

Fuente: Tomada en la empresa



Figura 2.6. Válvulas de paso

Fuente: Tomada en la empresa



Figura 2.7. Filtro de ósmosis inversa (TSTECH)

Fuente: Tomada en la empresa



Figura 2.8. Bombas de succión (WEG)

Fuente: Tomada en la empresa



Figura 2.9. Bombas de distribución (SIEMENS)

Fuente: Tomada en la empresa

ARTÍCULO

**Evaluando la usabilidad del módulo de Tutorías del Sistema Integral de
Información.**

Mirna Irene Cervera Sabido¹

Rosario de Fátima Suárez Améndola²

Humberto Cervera Pali³

Cristian Soler González⁴

Ligia Marina Pech Canul⁵

Tecnológico Nacional de México/IT Campeche

mirna.cs@campeche.tecnm.mx

rosario.sa@campeche.tecnm.mx

humberto.cp@campeche.tecnm.mx

cristian.sg@campeche.tecnm.mx

ligia.pc@campeche.tecnm.mx

Resumen.

El artículo aborda la evaluación de la usabilidad del módulo de Tutorías del Sistema Integral de Información (SII) del Instituto Tecnológico de Campeche. Reconoce que, aunque los sistemas de información académica buscan mejorar la eficiencia y transparencia institucional, su éxito depende de la percepción y satisfacción de los usuarios. Con base en el modelo DeLone y McLean, se realiza una primera aproximación enfocada en la dimensión de usabilidad, entendida como la facilidad de uso, eficiencia y aprendizaje en la interacción con el sistema. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, no experimental y transversal, con una muestra de 30 tutores. Se aplicó un instrumento de escala Likert, validado con un Alfa de Cronbach de 0.79, lo que indica buena consistencia interna. Los resultados muestran que la mayoría de los tutores considera que el sistema es de fácil a regular uso, con un tiempo de aprendizaje moderado. El 71 % de los participantes opina que el SII facilita la labor tutorial, aunque un 21 % considera necesario mejorar funciones como el acceso a datos de estudiantes, generación de reportes y análisis predictivo. Asimismo, el 43 % no está conforme con la interfaz, lo que sugiere oportunidades de mejora en el diseño visual y la experiencia de usuario. En general, se concluye que el sistema apoya parcialmente la función tutorial, pero requiere ajustes funcionales y de diseño para fortalecer su efectividad y alinearse con los objetivos del Programa Institucional de Tutorías del TecNM.

Palabras clave: Usabilidad, Sistemas de Información, Tutorías Académicas, Evaluación del Software.

Abstrac.

The article addresses the evaluation of the usability of the Tutorials module of the Integral Information System (SII) of the Technological Institute of Campeche. It recognizes that, although academic information systems seek to improve institutional efficiency and

transparency, their success depends on the perception and satisfaction of users. Based on the DeLone and McLean model, a first approach is made focused on the dimension of usability, understood as ease of use, efficiency and learning in the interaction with the system. The research has a quantitative, non-experimental and cross-sectional approach, with a sample of 30 tutors. A Likert scale instrument was applied, validated with a Cronbach's alpha of 0.79, which indicates good internal consistency. The results show that most tutors consider the system to be easy to use, with a moderate learning time. 71% of the participants believe that the SII facilitates tutorial work, although 21% consider it necessary to improve functions such as access to student data, report generation and predictive analysis. Likewise, 43% are not satisfied with the interface, suggesting opportunities for improvement in visual design and user experience. In general, it is concluded that the system partially supports the tutorial function, but requires functional and design adjustments to strengthen its effectiveness and align with the objectives of the TecNM Institutional Tutoring Program

Keyword: Usability, Information Systems, Academic Tutorials, Software Evaluation

Introducción

La sistematización de la gestión académica constituye uno de principales retos las Instituciones de Educación Superior (IES), ante los cambios derivados de la era digital. En este contexto, resulta indispensable que la información generada en los procesos académico-administrativos sea organizada y optimizada mediante sistemas de información que contribuyan a mejorar la eficiencia, la transparencia y la calidad institucional.

Dentro de los grandes retos que enfrenta la educación dentro de este contexto digital, es poder contar con sistemas de información digitales que apoyen el logro de sus objetivos institucionales incluyendo el de la calidad educativa, sin embargo, la implementación de estas aplicaciones digitales no asegura que se satisfagan las necesidades de información que requieren las personas que los utilizan, pues en ocasiones estos sistemas son una adaptación realizadas para cumplir con ciertas políticas o requerimientos, dando en ocasiones resultados que no son los esperados, por esta razón es necesario evaluar los sistemas de información.

Uno de los modelos más utilizados para la evaluación de los Sistemas de Información es el propuesto por DeLone y McLean, el cual aborda el análisis de manera integral mediante seis dimensiones relacionadas entre sí: calidad del sistema, calidad de la información, calidad del servicio, uso, satisfacción del usuario e impacto neto del sistema (Alduaij, et al, 2024).

Este artículo se centra en una primera aproximación a este modelo de evaluación, enfocándonos a la percepción que tienen los usuarios sobre la usabilidad (uso) del Sistema de Información, en especial de las implementaciones realizadas para el proceso de Tutorías, motivo que dio origen a la investigación, lo anterior, con el fin de realizar propuestas de mejora que coadyuven al logro de los objetivo institucionales así como a los que recomienda el Plan Nacional de Desarrollo (2025-2029) promoviendo la innovación tecnológica dentro de la educación.

Presentación del problema

Para la realización de tutorías académicas los tutores requieren contar con información relativa a los estudiantes como son sus datos académicos, sus datos socioeconómicos, así como algunos datos personales que puedan ofrecer un panorama de la situación integral en la que se encuentra el estudiante para poderlo orientar y ayudar para que reduzcan los índices de reprobación y rezago educativo coadyuvando con la eficiencia terminal de sus tutorados, debido a que la tutoría en las instituciones de educación se ha consolidado como una estrategia esencial mediante el acompañamiento académico, personal y profesional a los estudiantes, fortaleciendo la calidad educativa. (Romo López, 2011).

Estos datos se encuentran en Sistemas de Información que cuentan las Universidades e Instituciones de Educación Superior para satisfacer las necesidades del seguimiento escolar, pero no para el proceso de tutorías, en ocasiones se implementan módulos para cubrir que subsanen las necesidades de los tutores, pero que sólo son adaptaciones que se realizaron sin tomar en cuenta los objetivos que deben cubrir los Programas Institucionales de Tutorías, esto nos indica que es necesario realizar un proceso de evaluación de esos módulos para poder realizar una mejora que puedan satisfacer los requerimientos funcionales y de información que se requieran pero además sean fáciles de utilizar y que ayuden a cada una de las partes a cumplir con los objetivos de la tutoría. La información obtenida de esta investigación apoyará a mejorar la usabilidad y eficiencia del sistema integral de información del Instituto Tecnológico de Campeche, que apoyará en el proceso de evaluación del software con base en el modelo de DeLone y McLean

Objetivos de la investigación

Conocer el grado de usabilidad de los módulos de Tutorías del Sistema Integral de Información, desde la percepción de los tutores, con el fin de contar con una base diagnóstica que permita establecer una propuesta de evaluación del software basada en el modelo de DeLone y McLean.

Fundamentos teóricos

Los sistemas de información consideran tres aspectos dentro de los procesos organizacionales: Facilitar el flujo de la información, proporcionar informes y reportes del proceso y ayudar a la toma de decisiones, (Puche Regaliza, et al, 2021), por esta razón, en busca de mejores resultados, las Instituciones de Educación Superior han optado por transformar sus procesos involucrando el uso de los sistemas de información, sin embargo, este reto no es una tarea fácil, pues depende mucho de la percepción que los usuarios tengan de dichos sistemas, uno de los aspectos de esta percepción es la usabilidad del mismo, es por ello que la evaluación de un sistema de información es de gran relevancia, para mejorar de la calidad en la gestión de los procesos (Briones Cuadrado, et al, 2020).

Dicha evaluación debe partir un escrutinio detallado del sistema con base en la percepción de los usuarios a fin de convertirlas en conocimiento para una evaluación más profunda que oriente a propuestas de mejora continua (Puche Regaliza, et al, 2021).

Tema 1. La usabilidad en los Sistemas de información

Si bien es cierto que los sistemas de información nos apoyan con la automatización de procesos mejorando en los procesos debido a que se obtienen la información de una forma

más rápida y completa, no obstante hay que considerar que no solo es implementar el sistema de información se tienen que considerar a las persona que serán los que lo usen debido a que las percepciones que ellos tienen sobre el sistema pueden ser subjetivas, por esta razón es importante conocer qué es la usabilidad del software. (Pailiancho et al, 2022). La usabilidad es una característica fundamental en el diseño y evaluación de los sistemas de información, y se define como el grado de facilidad de uso y aprendizaje en la interacción usuario-sistema, apoyado en la eficiencia y efectividad de las acciones realizadas en pantalla (Pailiancho et al, 2022). No podemos separar la usabilidad de la experiencia del usuario, lo anterior por las interacciones que se presentan entre el usuario y el sistema, si bien este concepto de experiencia de usuario se remonta a la década de los 80, si bien es cierto que los usuarios pueden no ser expertos en el área de diseño y desarrollo de software, no podemos negar que son ellos los que interactúan con el software. (Torales Frutos, et al, 2024)

Dentro de los parámetros más importantes en los que se mide podemos mencionar la eficiencia de uso, fácil de usar, interfaz agradable, apoyo en las labores de los usuarios (Pailiancho et al, 2022)

Tema 2. Las tutorías en el Instituto Tecnológico de Campeche.

El Tecnológico Nacional de México (TecNM, 2015, p. 17) define las tutorías como:

“un proceso de acompañamiento grupal o individual que un tutor brinda al estudiante durante su estancia en el Instituto, con el propósito de contribuir a su formación integral e incidir en las metas institucionales relacionadas con la calidad educativa, elevar los índices de eficiencia terminal, reducir los índices de reprobación y deserción”

La tutoría debe ser abordada desde tres ejes (TecNM, 2015):

- Académico relacionado principalmente con el Kardex y la trayectoria escolar.;
- Personal para el desarrollo de habilidades blandas, valores y principios;
- Profesional en el conocimiento del perfil profesional de su programa de estudio.

La tutoría se realiza en la vida académica desde el estudiante desde el momento que ingresa (primer momento), durante su estancia como estudiante (segundo momento) hasta que egresa (tercer momento), mismo que se ven desde el punto de vista de tres niveles:

Institucional, departamental y acción tutorial. (TecNM, 2022)

Consta de cinco fases: Diagnóstico, Planeación, Acompañamiento, Seguimiento y Evaluación, misma que se realizan en los tres niveles mencionados (TecNM, 2022) y cada intersección fase – nivel se establecen indicadores que se deben cumplir, de manera especial en los dos primeros.

Con respecto al nivel de Acción Tutorial, los indicadores y datos que se manejan son más personales, pues se posee la información del estudiante, sin que se descuide confidencialidad de la misma, protegiendo de manera particular los datos sensibles, sin dejar de proporcionar información que alimente a los indicadores que forman parte de los objetivos estratégicos del programa institucional de tutorías.

Uno de los objetivos estratégicos del programa de tutorías es “Evaluar el impacto de la excelencia y calidad educativa en la formación de los estudiantes para apoyar la culminación exitosa de su programa educativo” (TecNM, 2022, p. 85) donde el nivel de consolidación, el cual es el rango más alto, es necesario Sistematizar la información con herramientas electrónicas en tiempo en cada una de las fases y procesos. El Sistema Integral de Información es un apoyo para el programa de tutorías, pero es necesario realizar un análisis del mismo con el fin de que pueda apoyar en el cumplimiento de este objetivo estratégico, por ende, es necesario realizar un proceso de evaluación continua a fin de realizar propuestas de mejora.

Metodología

Como se mencionó anteriormente el objetivo de este trabajo es Evaluar la usabilidad del Sistema Integral de Información con los módulos relacionados con la tutoría mediante la percepción de los tutores con el fin de realizar una propuesta de mejora que coadyuve a la labor tutorial y al logro de los objetivos del Programa Institucional de Tutorías.

Este estudio pretende describir la percepción de los usuarios con respecto a la usabilidad del sistema integral de información relacionado al módulo de tutorías a través de un enfoque cuantitativo, no experimental y transversal.

La población son los tutores que utilizan el Sistema Integral de Información de los diferentes programas académicos en el Instituto Tecnológico de Campeche siendo 40, la muestra fue aleatoria simple con el fin de tener representatividad en la aplicación del instrumento quedaron 30 tutores. La dimensión a analizar es la usabilidad.

Se diseñó un instrumento de evaluación con base en la dimensión mencionada, mediante preguntas cerradas de escala de Likert, validado mediante la prueba del Alfa de Cronbach obteniendo un resultado de 0.79 por lo que se sugiere que dicho instrumento tiene una consistencia adecuada con relación a la dimensión evaluada. Cabe mencionar que se incluyó una pregunta de categoría dicotómica de la cual se derivó una pregunta de categoría abierta. El instrumento se aplicó de manera digital, mediante la plataforma de Formularios de Microsoft.

Recolectados los datos se obtiene la base de datos mediante un archivo en Excel, a partir del cual realizó análisis estadístico estableciendo histogramas de frecuencia de los indicadores de fácil de usar y tiempo de aprendizaje que forman parte de la dimensión de usabilidad, para establecer las tendencias que se tienen con base en la medidas categóricas que se representan en la escala de Likert.

Los datos de los ítems dicotómicos fueron analizados mediante gráfica de pastel mientras que las respuestas sobre qué se debe incluir al SII para facilitar su uso se hizo haciendo la codificación de las respuestas proporcionadas para determinar los aspectos que los tutores consideran que debe tener el SII para que se mejore la usabilidad del sistema, de esta manera podemos establecer los criterios para realizar el proceso de evaluación integral de nuestro sistema de información.

Resultados y discusión

Considerando que la usabilidad está en función de la facilidad de uso, se preguntó a los tutores que determinaran si el sistema era muy fácil de usar o muy difícil.

El histograma de frecuencias de facilidad de uso (figura 1) muestra la distribución de frecuencias de nuestro indicador fácil de usar en sus cinco categorías (muy fácil, fácil, regular, difícil, muy difícil), se presenta la curva de la función de ajuste polinomial de segundo grado, cuyo valor de $R^2 = 0.6614$.

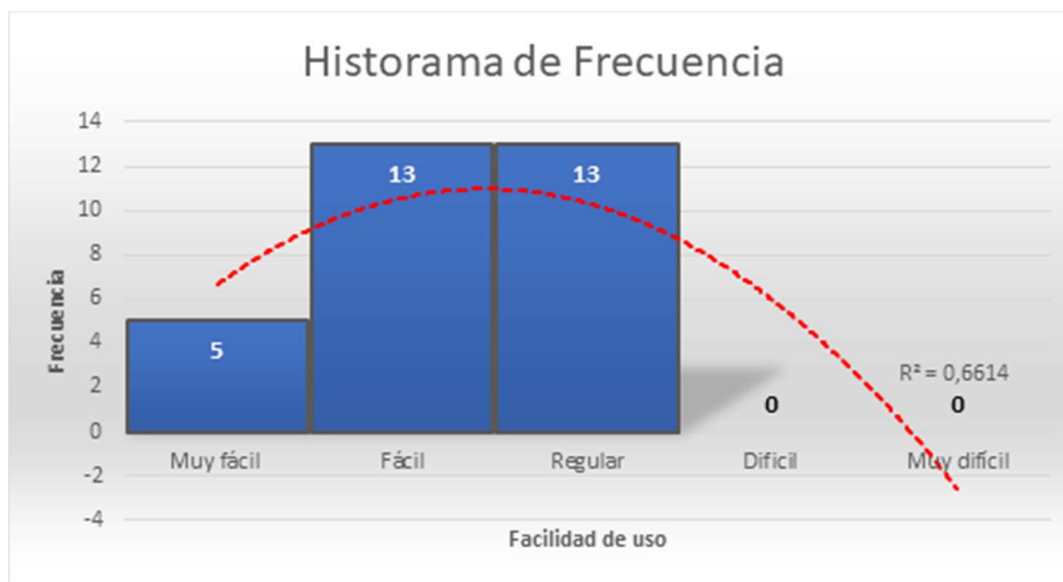


Figura 1 Gráfica de Frecuencia con respecto a la facilidad de uso SII

Fuente: Elaboración propia mediante Excel®

Este valor de ajuste es razonablemente bueno, por lo que el modelo captura la tendencia de que la mayoría de las respuestas se concentran de igual medida en las categorías de Fácil y Regular, teniendo una disminución en los extremos

En este sentido los resultados indican que el sistema tiene una complejidad baja, se establece esta característica porque la mayoría de los usuarios lo percibe de regular a fácil, sin que haya optado por la tendencia de complejidad debido a que no seleccionaron el criterio de dificultad, esto indica que desde la percepción de los usuarios el sistema es fácil de utilizar.

Para los tutores el SII puede ser sencillo en algunas labores, es importante notar que el ajuste polinómico muestra una tendencia decreciente hacia las categorías difíciles, aunque esto fue percibido de manera general, porque dicho sistema también se aplica a los aspectos de la gestión del curso.

Cuando se les preguntó qué si el SII le facilitaba la labor tutorial, de categoría dicotómica se presentaron los siguientes resultados.

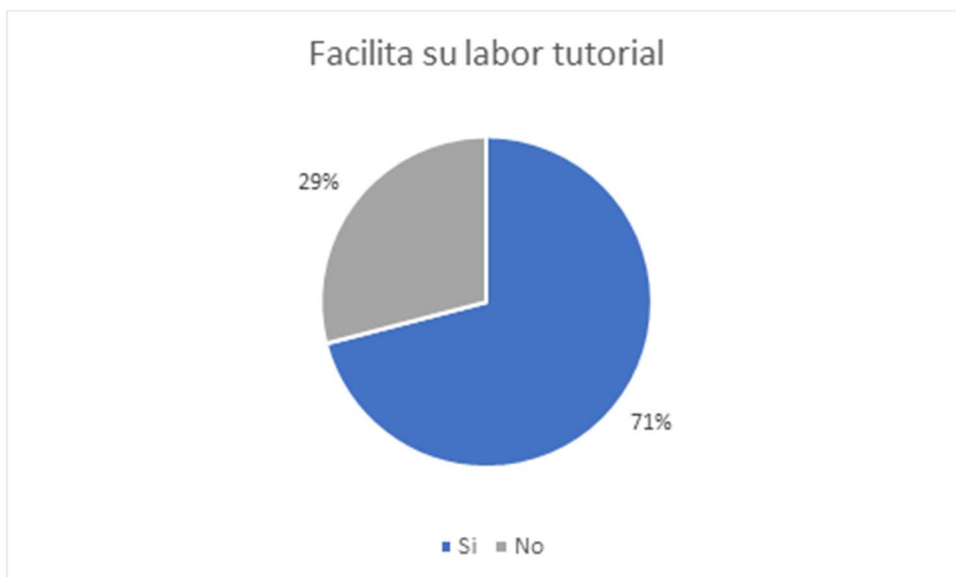


Figura 2 Gráfica de Pastel con respecto a la facilidad del Sistema en la labor tutorial
Fuente: Elaboración propia mediante Excel®

Si bien es cierto 71% de las personas encuestadas consideran que el SII cumple con el propósito de la acción tutorial, el 21% que no la considera útil respondió de manera abierta en la que se pudieron identificar las siguientes categorías que se requieren implementar: análisis predictivo de los datos de los estudiantes, acceder de manera fácil a los datos de los estudiantes y poder generar reportes relacionados con la tutoría.



Figura 3 Gráfica de Pastel de le gusta la interfaz
Fuente: Elaboración propia mediante Excel®

Con respecto a si le gustaba la interfaz (variable dicotómica) el resultado fue el siguiente: El 57% comentó que si le gusta la interfaz contra el 43% que respondió que no le gusta la interfaz.

Este resultado representa un área de oportunidad relevante dentro de la evaluación del SII dado que la interfaz en la pantalla con la que trabaja el usuario es poco atractiva lo que incide negativamente en la adopción del sistema, aunque cumpla con los requerimientos funcionales y de información que requiere el proceso.

Otro aspecto importante dentro del punto de vista de la usabilidad es el tiempo en que se aprende a utilizar dicho sistema, en este caso se establecieron cuatro categorías (Menos de una hora, Varias horas, Un día, Varios días), observando que la curva de la función de ajuste polinomial de segundo grado, cuyo valor de $R^2 = 0.6555$. (Figura 4).

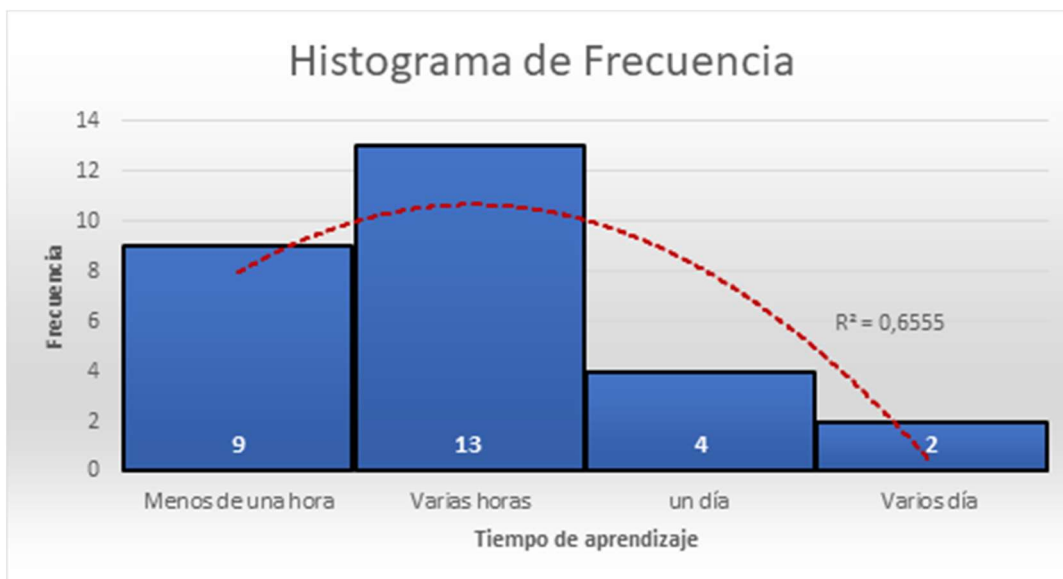


Figura 4 Gráfica de Frecuencia con respecto tiempo de aprendizaje del SII

Fuente: Elaboración propia mediante Excel®

La mayoría de las personas tutoras aprendió a utilizar el sistema integral de información en varias horas (13) seguido de menos de una hora para aprender a utilizarlo (9) solo 4 necesitaron un día y 2 varios días.

En este histograma (Figura 4) el valor de ajuste vuelve a ser razonablemente bueno, debido a que predomina la categoría de Varias horas, seguida por Menos de una hora, lo que sugiere un tiempo de aprendizaje moderado, lo que se puede interpretar de que el sistema requiere cierto tiempo aprender a operarlo, pero no es excesivo. El ajuste polinómico ($R^2 = 0.6555$) confirma una tendencia con pico con respecto a los tiempos de manera intermedia, lo que indica que en caso de implementar una mejora continua es necesario impartir una capacitación de la misma.

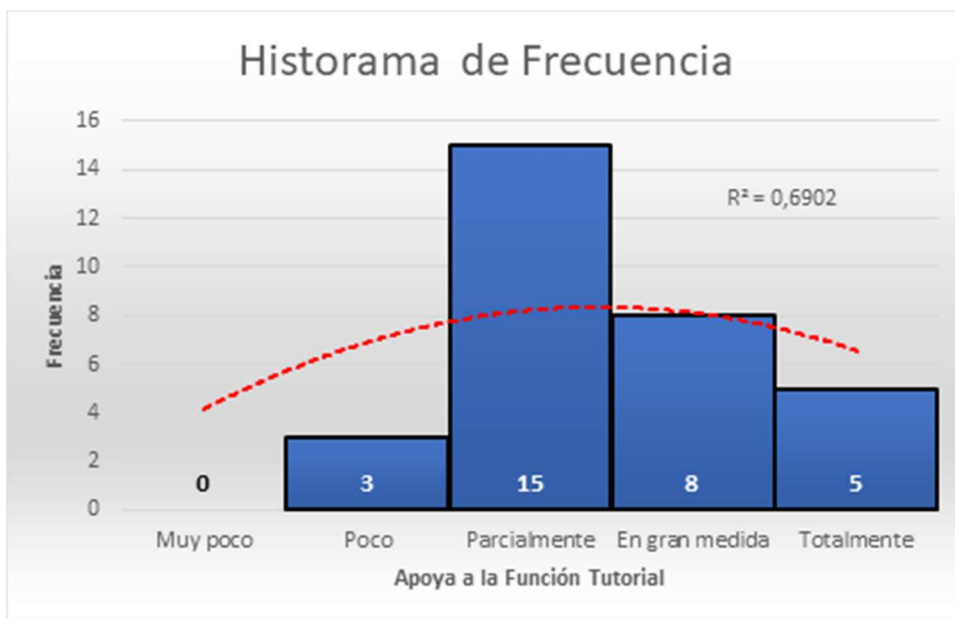


Figura 5 Gráfica de Frecuencia con respecto a si el SII apoya la función tutorial

Fuente: Elaboración propia mediante Excel®

Por último, se analizará el apoyo del SII a la labor tutorial donde igual se cuenta con 5 categorías (muy poco, poco, parcialmente, en gran medida, totalmente), se presenta la curva de la función de ajuste polinomial de segundo grado, cuyo valor de $R^2 = 0.6902$.

En este histograma (Figura 5) Este valor de ajuste es razonablemente bueno, por lo que el modelo captura la tendencia de que la mayoría de las respuestas se concentran en el punto medio: parcialmente con 15 respuestas, seguida de en gran medida con 8, con 5 de apoyo total y 3 con poco.

Lo anterior sugiere que sistema apoya la función tutorial pero no garantiza el cumplimiento de los objetivos de la misma, el ajuste polinómico nos muestra una curva con máximo logro parcial lo que sugiere una necesidad de reforzar funcionalmente los módulos relacionados con la tutoría para mejorar la efectividad del proceso.

Conclusiones

El análisis realizado permite identificar que la percepción de los tutores sobre la usabilidad del módulo de Tutorías del Sistema Integral de Información (SII) es, en general, favorable, aunque con áreas claras de oportunidad. Los resultados evidencian que la mayoría de los usuarios considera que el sistema es relativamente fácil de utilizar y que el tiempo requerido para aprender a manejarlo no resulta excesivo, lo que sugiere una estructura funcional adecuada. Sin embargo, esta facilidad no necesariamente se traduce en una experiencia de uso completamente satisfactoria o que cumpla con las demandas de información que se requieren para todo el proceso.

Cabe destacar que la interfaz se da a partir de una apreciación dividida respecto a la interfaz del sistema: mientras una parte importante de los tutores se muestra conforme, un porcentaje significativo no se siente plenamente cómodo con su diseño. Esta situación indica que, más allá de la funcionalidad técnica, es indispensable fortalecer el componente

visual y la interacción con el usuario, de modo que el entorno sea más intuitivo, atractivo y coherente con las tareas que los tutores deben realizar cotidianamente.

Asimismo, aunque la mayoría de los tutores reconoce que el SII contribuye a facilitar su labor, se percibe que el sistema no alcanza todavía a cubrir plenamente las necesidades del proceso tutorial. Las principales limitaciones detectadas se relacionan con la dificultad para acceder de manera rápida a la información de los estudiantes, la falta de herramientas que permitan generar reportes automáticos y la ausencia de mecanismos que apoyen el análisis predictivo de datos.

En este sentido, se propone desarrollar módulos complementarios que permitan realizar búsquedas inteligentes, generar informes personalizados y aplicar técnicas de analítica educativa para anticipar riesgos académicos o identificar patrones de desempeño. De igual manera, sería conveniente implementar un rediseño de la interfaz, incorporando principios de diseño centrado en el usuario y evaluaciones iterativas de usabilidad que integren la retroalimentación directa de los tutores. También se recomienda fortalecer los procesos de capacitación continua, de modo que los usuarios adquieran mayor dominio del sistema y puedan aprovechar al máximo sus funcionalidades.

En síntesis, la evaluación preliminar confirma la necesidad de fortalecer el diseño funcional y la experiencia de usuario del SII como parte de un proceso de mejora continua orientado a elevar la calidad del acompañamiento tutorial.

Finalmente, este estudio constituye un primer paso hacia una evaluación integral del SII, que deberá complementarse con el análisis de otras dimensiones del modelo DeLone y McLean —como la calidad del sistema, la calidad de la información y la satisfacción del usuario—, permitiendo así consolidar un proceso de mejora continua que favorezca la eficiencia del Programa Institucional de Tutorías y el logro de los objetivos educativos del Instituto Tecnológico de Campeche.

Bibliografía

- Alduaij, M. Y., Alterkait, M. A., & Alainati, S. (2024). Using the Delone and McLean Success Model to Evaluate Moodle's Information System Success. *Engineering, Technology & Applied Science Research*, 14(4), 15008–15015. doi:<https://doi.org/10.48084/etasr.7300>
- Briones Cuadrado, P. A., Molina Orellana, S. G., & Avilés Noles, M. A. (junio de 2020). Modelo de evaluación de los sistemas de información aplicado a la calidad de la gestión administrativa universitaria. *ProSciencie*, 4(35), 69-89. doi: <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol4iss35>
- Pailiancho Mena, V. M., Garcés Freire, E. X., & Balseca Manzano, J. M. (2022). Usabilidad del software: Una revisión sobre su evolución conceptual y parámetros de evaluación. *Publicaciones en Ciencia y Tecnología*, 121-134. doi: <https://doi.org/10.5281/zenodo.7131510>
- Puche Regaliza, J. C., Costas Gual, J., de la Fuente García, D., Puente García, J., & Fernández Quesada, I. (2021). Marco de evaluación de los sistemas de información

- de una organización manufacturera. *Dirección y organización, Revista de ingeniería de organización* (74), 2030. doi: <https://doi.org/10.37610/dyo.v0i74.599>
- Romo López, A. (2011). *La tutoría: una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a estudiantes. Colección Cuadernos ANUIES*. México D.F.: ANUIES.
- TecNM. (2015). *Manual de Lineamientos Académicos Administrativos del Tecnológico Nacional de México*. Ciudad de México: TecNM.
- TecNM. (2022). *Programa de Tutorías*. Ciudad de México: TecNM.
- Torales Frutos, R. E., Duarte Fernandez , O. L., & Franco Araujo , L. (2024). Usabilidad de Software, basadas en técnicas de prototyping on paper y normas de calidad. *FPUNE Scientific*. Obtenido de <http://servicios.fpune.edu.py:83/fpunescientific/index.php/fpunescientific/article/view/302>

ARTÍCULO

Evaluación del impacto de las políticas de seguridad y salud ocupacional en eficiencia operativa y la productividad de los establecimientos del sector restauranero en Campeche.

Javier Chacha Coto¹

Fernando Enrique Vela León²

Abelardo Jesús Zavala-Kú³

Dayanara Eugenia Domínguez Pech⁴

Emmanuel Arcángel Chacha Hernández⁵

Tecnológico Nacional de México/ IT Campeche

javier.cc@campeche.tecnm.mx

fernando.vl@campeche.tecnm.mx

abelardo.zk@campeche.tecnm.mx

dayanara_dominguez@cume.edu.mx

25470089@campeche.tecnm.mx

Resumen.

El presente artículo analiza el impacto que tienen las políticas de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) en la eficiencia operativa y productividad del sector restauranero de la Ciudad de San Francisco de Campeche, México. Se parte de la premisa de que la implementación efectiva de políticas de SSO reduce los accidentes laborales, mejora el desempeño del personal y contribuye al rendimiento general de los establecimientos. La investigación se realizó bajo un enfoque cualitativo, mediante encuestas, entrevistas y observación directa en tres restaurantes representativos: Restaurante A, Restaurante B y Restaurante C. Los resultados indican que los establecimientos con programas de capacitación continua en seguridad laboral presentan una reducción del 40% en incidentes menores y una mejora del 25% en productividad operativa. Asimismo, la adopción de una cultura preventiva genera mayor compromiso del personal y fortalece la imagen empresarial. Este estudio contribuye al conocimiento sobre la relación entre seguridad laboral y eficiencia operativa en pequeñas y medianas empresas restauraneras del sureste mexicano, proponiendo estrategias prácticas para fortalecer la gestión de SSO.

Palabras clave: Seguridad y salud ocupacional, productividad, eficiencia operativa, sector restauranero, Campeche.

Abstrac.

This article analyzes the impact of Occupational Health and Safety (OHS) policies on operational efficiency and productivity in the restaurant sector of Campeche, Mexico. It

assumes that effective implementation of OHS policies reduces workplace accidents, enhances employee performance, and contributes to the overall efficiency of restaurants. A mixed-methods approach was applied, combining quantitative and qualitative methods through surveys, interviews, and direct observation in three representative restaurants: Restaurant A, Restaurant B, and Restaurant C. Findings show that establishments with continuous safety training programs report a 40% reduction in minor incidents and a 25% improvement in operational productivity. Furthermore, the adoption of a preventive culture increases staff commitment and strengthens corporate image. This study contributes to understanding the relationship between occupational safety and operational efficiency in small and medium-sized restaurants in southeastern Mexico.

Keyword: 5's, discipline, continuous improvement, total quality, standardization, methodology, production.

Introducción

La Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) constituye un pilar esencial para la sostenibilidad de los negocios del sector restaurantero. En Campeche, un estado con creciente actividad gastronómica, los establecimientos enfrentan desafíos constantes relacionados con la prevención de riesgos, la ergonomía laboral y la capacitación del personal. Según Pérez (2019), la falta de uso adecuado del equipo de protección personal ha provocado un incremento en los accidentes laborales en empresas de manufactura y servicios, generando pérdidas operativas significativas. Asimismo, Osorio (2019)

advierte que la ausencia de planes de emergencia y programas integrales de capacitación expone a los trabajadores a riesgos evitables y afecta directamente la productividad. El presente estudio se enfoca en analizar cómo la implementación de políticas de seguridad y salud laboral incide en el rendimiento operativo y la productividad en los restaurantes locales de Campeche, particularmente en tres establecimientos representativos del sector.

Presentación del problema

A pesar de los avances normativos en materia de seguridad y salud en el trabajo, muchos establecimientos restauranteros en Campeche aún presentan deficiencias en la aplicación de medidas preventivas. El uso inadecuado o inexistente del equipo de protección personal, la falta de supervisión y la escasa capacitación incrementan la probabilidad de accidentes laborales. Estos incidentes no solo afectan el bienestar de los trabajadores, sino que también generan pérdidas económicas y disminuyen la eficiencia operativa. De esta problemática surge la pregunta central de investigación:

¿Cómo influye la aplicación de medidas de Seguridad y Salud Ocupacional en el mejoramiento del desempeño y eficiencia operativa, considerando la productividad en los establecimientos restauranteros de la Ciudad de San Francisco de Campeche?

Objetivos de la investigación

Objetivo general.

Evaluar cómo la implementación de medidas de Seguridad y Salud Ocupacional influye en la eficiencia operativa y la productividad del personal en la industria restaurantera de la Ciudad de San Francisco de Campeche.

Objetivos Específicos.

- Identificar los principales desafíos en materia de seguridad y salud ocupacional en los restaurantes de Campeche.
- Analizar la percepción del personal sobre la capacitación y el cumplimiento de medidas de seguridad.
- Determinar la relación entre la implementación de programas de SSO y la reducción de accidentes laborales.

Fundamentos teóricos

Fernández y Martínez (2021) destacan que la seguridad laboral está estrechamente relacionada con la productividad, al reducir los tiempos muertos y mejorar la eficiencia en los procesos. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021) establece que cada dólar invertido en seguridad representa un retorno económico significativo, al minimizar los costos por accidentes y enfermedades laborales. Jiménez y Hernández (2021) demostraron que la capacitación continua en el uso de equipos de protección personal reduce los incidentes laborales hasta en un 35%. López y Álvarez (2021) coinciden en que la frecuencia y actualización de la formación determinan la efectividad de las medidas preventivas. Asimismo, Cequea y Núñez (2011) subrayan que la motivación y satisfacción laboral son variables mediadoras entre la seguridad y la productividad.

Cultura organizacional y compromiso del personal

La creación de una cultura organizacional orientada a la seguridad resulta esencial para garantizar la sostenibilidad operativa. Según Zohar y Luria (2010), la cultura de seguridad se compone de percepciones compartidas sobre las prácticas, valores y prioridades que la organización atribuye a la prevención de accidentes. Cuando los trabajadores perciben que la dirección se preocupa genuinamente por su bienestar, aumenta su compromiso y la adherencia a las normas.

Por su parte, González y Ramírez (2020) señalan que las empresas con liderazgo participativo y políticas de comunicación abierta logran mejores resultados en indicadores de seguridad y clima laboral. Esta sinergia promueve la autorregulación del personal, disminuye la rotación y eleva la eficiencia productiva.

Ergonomía y condiciones del entorno laboral

La ergonomía desempeña un papel fundamental en la reducción de lesiones musculoesqueléticas y en la mejora del rendimiento. Dul y Weerdmeester (2012) afirman que adaptar las condiciones físicas del puesto de trabajo a las características del trabajador aumenta la comodidad y la productividad. En el contexto restaurantero, las tareas repetitivas, la manipulación de cargas y la exposición prolongada al calor generan un alto nivel de desgaste físico y estrés ocupacional.

López y Camal (2018) sostienen que los programas ergonómicos deben incluir rotación de tareas, descansos programados y rediseño de utensilios para mitigar la fatiga y aumentar la eficiencia en la atención al cliente.

Capacitación y desarrollo de competencias

La formación continua constituye un pilar esencial en la gestión de SSO. Para Silva y Cárdenas (2022), la capacitación periódica favorece la adopción de comportamientos preventivos sostenibles, especialmente cuando se incorpora en la cultura organizacional. Además, el aprendizaje experiencial permite que los trabajadores asocien la seguridad con el desempeño productivo.

De acuerdo con Rodríguez et al. (2022), las empresas que capacitan semestralmente a su personal reducen los incidentes en un 50%, además de mejorar la moral y la percepción de bienestar laboral.

Normatividad y cumplimiento regulatorio

La aplicación de normativas en materia de seguridad e higiene es un factor determinante en la prevención de accidentes. En México, las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) emitidas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) como la

NOM-019-STPS-2011 y la NOM-030-STPS-2009 establecen los lineamientos para la organización de comisiones de seguridad y los servicios preventivos de salud en el trabajo.

Según la STPS (2020), el cumplimiento normativo reduce en promedio un 30% la incidencia de accidentes en las micro y pequeñas empresas. Este cumplimiento no solo implica la instalación de señalizaciones y equipos, sino también la documentación de políticas, el seguimiento de auditorías internas y la mejora continua del sistema de gestión de seguridad.

Factores psicosociales y bienestar laboral

La seguridad laboral no se limita al entorno físico; también abarca aspectos psicológicos y sociales. Fernández-Muñiz, Montes-Peón y Vázquez-Ordás (2017) sostienen que los factores psicosociales, como el estrés laboral y la carga de trabajo excesiva, inciden directamente en el rendimiento y la probabilidad de accidentes.

Asimismo, la OIT (2020) enfatiza que los programas de bienestar que integran pausas activas, conciliación familiar y salud mental reducen el ausentismo y fomentan la productividad sostenida. En los restaurantes, donde predominan los horarios extendidos y la presión por atender clientes, abordar estos factores resulta esencial para el equilibrio organizacional.

Metodología

El estudio adoptó un enfoque cualitativo con elementos cuantitativos complementarios, bajo el paradigma interpretativo, el cual busca comprender los fenómenos desde la perspectiva de los actores involucrados. Este enfoque permitió analizar las prácticas de seguridad y salud ocupacional en el contexto real del trabajo restaurantero, considerando las experiencias, percepciones y comportamientos de los empleados y gerentes.

Diseño de investigación

El diseño metodológico fue no experimental, transversal y descriptivo, ya que los datos se recolectaron en un solo momento y sin manipular variables independientes. El propósito principal fue describir la situación actual de la aplicación de políticas de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) y su relación con la productividad operativa en restaurantes del municipio de San Francisco de Campeche.

Además, el estudio incorporó elementos de investigación-acción, ya que los resultados se utilizaron para formular propuestas de mejora en la gestión de la seguridad laboral dentro de los establecimientos analizados.

Población y muestra

La población de referencia estuvo conformada por los establecimientos restauranteros registrados formalmente en el municipio de Campeche.

Debido a la amplitud del universo y a la viabilidad del estudio, se seleccionó una muestra no probabilística por conveniencia, conformada por tres restaurantes representativos del sector local:

- Restaurante A, establecimiento familiar de comida rápida ubicado en el mercado principal.
- Restaurante B, restaurante especializado en mariscos y pescados, con plantilla laboral de tipo medio.
- Restaurante C, restaurante tradicional con oferta de antojitos y tortas, representativo de pequeñas empresas gastronómicas.

Estos establecimientos se eligieron por su diversidad en tamaño, número de empleados, tipo de servicio y cumplimiento parcial de normativas de seguridad e higiene.

La muestra total de participantes estuvo integrada por 30 personas, distribuidas entre 24 empleados operativos (cocineros, ayudantes, meseros y personal de limpieza) y 6 encargados o gerentes de los restaurantes.

Instrumentos de recolección de datos

Se diseñaron tres instrumentos principales:

- a) Cuestionario estructurado tipo Likert, aplicado al personal operativo, compuesto por 25 ítems distribuidos en cuatro dimensiones:
 - Conocimiento sobre medidas de SSO.
 - Uso de equipo de protección personal (EPP).
 - Identificación de riesgos laborales.
 - Percepción de capacitación y cumplimiento normativo.
- b) Guía de entrevista semiestructurada dirigida a los gerentes, que permitió conocer las políticas internas, frecuencia de capacitación y percepción del impacto en la productividad.
- c) Guía de observación directa, utilizada para registrar evidencias sobre señalización, condiciones ergonómicas, limpieza, disposición del equipo y comportamiento preventivo del personal.

Los instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos, recibiendo observaciones sobre redacción, pertinencia y claridad de los ítems. Posteriormente, se aplicó una prueba piloto en un restaurante fuera del municipio de estudio, lo cual permitió ajustar el lenguaje y las escalas de respuesta.

Procedimiento de recolección de datos

La recolección de información se realizó durante el periodo comprendido entre septiembre y octubre de 2025.

Previo a la aplicación, se solicitó el consentimiento informado a los participantes y la autorización formal de los propietarios de los restaurantes.

Las encuestas se aplicaron en los horarios de menor carga laboral para evitar interferencias con las operaciones del restaurante. Las entrevistas se realizaron de manera individual en un ambiente confidencial y fueron grabadas con autorización previa.

Las observaciones se efectuaron durante los turnos matutinos y vespertinos, utilizando formatos preestablecidos que aseguraron la consistencia del registro de datos.

Técnicas de análisis de datos

Los datos cuantitativos obtenidos mediante el cuestionario se analizaron con estadística descriptiva, empleando medidas de tendencia central (promedios y porcentajes) y gráficos comparativos elaborados en Excel. El análisis cualitativo se realizó con el método de análisis temático, identificando patrones y categorías emergentes en las entrevistas y registros de observación.

Posteriormente, se aplicó la triangulación metodológica, comparando la información proveniente de los tres instrumentos para asegurar la coherencia y consistencia de los hallazgos.

Validez y confiabilidad

Para garantizar la validez de contenido, los instrumentos fueron revisados por tres especialistas en seguridad industrial y ergonomía. La confiabilidad del cuestionario se determinó mediante el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach, que arrojó un valor de 0.87, considerado alto y aceptable para investigaciones sociales.

Asimismo, se aplicaron controles cruzados entre los datos observados y las respuestas de los participantes para asegurar la credibilidad de la información.

Limitaciones del estudio

Entre las principales limitaciones se reconoce el tamaño reducido de la muestra, que restringe la generalización de los resultados a toda la industria restaurantera de Campeche.

Asimismo, el tiempo disponible para la observación directa limitó la posibilidad de evaluar cambios a largo plazo en la cultura de seguridad.

No obstante, los hallazgos ofrecen una base sólida para futuras investigaciones con muestras ampliadas y análisis longitudinales.

Resultados y discusión

El análisis de los datos recolectados en los tres restaurantes seleccionados de la Ciudad de San Francisco de Campeche Restaurante A, Restaurante B y Restaurante C permitió identificar patrones comunes en la gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) y su influencia en la productividad y eficiencia operativa.

Nivel de cumplimiento en seguridad y salud ocupacional

Los resultados de las encuestas y observaciones indicaron que, en general, los tres establecimientos mostraron un cumplimiento parcial de las medidas básicas de SSO establecidas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS). En promedio, el

68% del personal reconoció haber recibido algún tipo de capacitación en seguridad laboral, aunque solo el 42% afirmó recibirla de forma periódica.

En cuanto al uso de equipo de protección personal (EPP), se detectó que el 65% de los trabajadores lo utilizaba de forma irregular, principalmente por incomodidad o desconocimiento de su importancia. Este resultado coincide con lo reportado por Jiménez y Hernández (2021), quienes sostienen que la capacitación insuficiente y la falta de seguimiento administrativo limitan la eficacia de las políticas de seguridad.

Las observaciones de campo también mostraron diferencias en las condiciones de orden, limpieza y señalización. El Restaurante B, por su estructura organizativa más formal, presentó mayor cumplimiento (85%) en señalización y rutas de emergencia, mientras que Restaurante C mostró el porcentaje más bajo (60%) debido a su carácter informal y falta de mantenimiento preventivo.

Capacitación y percepción del personal

Los resultados de la encuesta revelaron que la mayoría del personal considera que la capacitación en SSO influye positivamente en su desempeño y reduce los riesgos laborales. Sin embargo, el 72% expresó que la capacitación recibida fue esporádica y no siempre práctica.

El análisis temático de las entrevistas evidenció una percepción de desinterés institucional en materia de seguridad, ya que algunos gerentes asociaban la capacitación con un gasto más que con una inversión productiva.

Esta visión contradice lo señalado por la OIT (2021), que sostiene que cada dólar invertido en seguridad produce retornos significativos en la reducción de costos por accidentes y ausentismo.

Asimismo, los resultados sugieren que los trabajadores que participaron en al menos dos capacitaciones anuales mostraron mayor adherencia a las normas de seguridad y menor incidencia de errores operativos, lo que refleja el valor de la formación continua en la cultura preventiva (Silva & Cárdenas, 2022).

Condiciones ergonómicas y riesgos observados

En el análisis de las condiciones físicas de trabajo se identificaron varios factores ergonómicos que inciden en el bienestar y la productividad. En los tres restaurantes, los trabajadores permanecían en promedio más de 9 horas diarias de pie, realizando movimientos repetitivos en espacios reducidos. De acuerdo con Dul y Weerdmeester (2012), este tipo de condiciones incrementa el riesgo de lesiones musculoesqueléticas, especialmente cuando no existen pausas activas ni rotación de tareas.

Solo uno de los establecimientos, El Restaurante B, implementaba pausas breves y rotación de actividades durante el turno, lo cual se reflejó en menor queja de fatiga y mayor rendimiento operativo. En contraste, en Taquería Arcoíris, el personal refirió molestias en

espalda y muñecas debido al diseño inadecuado de las estaciones de trabajo, confirmando la necesidad de incorporar criterios ergonómicos básicos en los restaurantes de la región.

Impacto en la eficiencia operativa y la productividad

Los resultados cuantitativos mostraron una relación positiva entre la capacitación y la eficiencia operativa. En los establecimientos donde se ofrecía formación semestral en seguridad y ergonomía, se observó una reducción del 40% en incidentes menores y una mejora del 25% en productividad, medida a través del número de servicios atendidos por turno.

Estos hallazgos coinciden con Fernández y Martínez (2021), quienes afirman que la seguridad laboral incrementa la productividad al reducir tiempos improductivos derivados de lesiones o ausencias. Asimismo, la motivación laboral emergió como variable mediadora, de acuerdo con Cequea y Núñez (2011), pues los empleados que percibían preocupación por su bienestar mostraron mayor compromiso y sentido de pertenencia.

Comparación y discusión general

En la comparación entre los tres casos, El Restaurante B obtuvo los mejores indicadores de cumplimiento y productividad, seguido de Restaurante A y Restaurante C.

El análisis cualitativo sugiere que el liderazgo del gerente y la comunicación interna fueron factores determinantes para el éxito de las políticas de seguridad. Esta conclusión se alinea con los planteamientos de Zohar y Luria (2010) y González y Ramírez (2020), quienes destacan que una cultura de seguridad sólida depende en gran medida del compromiso visible de la dirección.

De manera general, se observó que los restaurantes con prácticas preventivas sistemáticas no solo redujeron accidentes, sino que también mejoraron la moral del personal, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, evidenciando una relación directa entre SSO y desempeño organizacional.

Tabla 1. Comparativo general de variables por establecimiento

Variable	Restaurante A	Restaurante B	Restaurante C
Cumplimiento de SSO (%)	68	85	60
Capacitación anual (n° de sesiones)	1	2	0

Incidentes menores reportados (último trimestre)	4	2	6
Productividad (servicios por turno)	120	150	110
Satisfacción del personal (%)	70	85	65

Fuente: Elaboración propia con base en encuestas y observación directa (2025).

Conclusiones

Los resultados obtenidos en esta investigación permiten concluir que la implementación efectiva de las políticas de Seguridad y Salud Ocupacional tiene un impacto directo y positivo en la eficiencia operativa y la productividad del sector restaurantero en Campeche.

Los tres casos analizados demuestran que la capacitación continua, la ergonomía adecuada y la supervisión activa son elementos para consolidar una cultura de prevención en los centros de trabajo.

En primer lugar, se constató que los establecimientos que aplican programas formales de capacitación y control preventivo experimentan una disminución significativa de incidentes laborales y un incremento en el rendimiento operativo del personal.

En segundo lugar, se evidenció que el liderazgo comprometido y la comunicación interna efectiva favorecen la participación de los trabajadores en las estrategias de seguridad, generando mayor sentido de responsabilidad colectiva.

De igual modo, el estudio confirmó que la ergonomía y el bienestar físico del trabajador inciden directamente en la reducción de la fatiga y en la mejora del servicio al cliente. Las empresas que invierten en el rediseño de sus espacios de trabajo obtienen ventajas competitivas al mantener personal más motivado y saludable.

En términos de gestión, los resultados refuerzan la necesidad de institucionalizar las políticas de SSO en el sector restaurantero campechano, adaptándolas a las características y recursos de las micro y pequeñas empresas.

Se recomienda, por tanto:

1. Establecer programas permanentes de capacitación en seguridad, higiene y ergonomía.
2. Implementar sistemas de seguimiento y evaluación interna para medir el cumplimiento de las políticas de SSO.
3. Promover una cultura organizacional de prevención que integre liderazgo, comunicación y participación activa del personal.

Se sugiere que futuras investigaciones amplíen la muestra a otros municipios del estado e incorporen variables de análisis económico que midan con precisión el retorno de inversión en seguridad laboral. Con ello, se podrá avanzar hacia un modelo de gestión integral de

SSO que fortalezca la competitividad del sector restaurantero en Campeche y la región sureste de México.

Bibliografía

- Cequea, M., & Núñez, M. (2011). Factores que inciden en la productividad laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 16(55), 114–128.
- Dul, J., & Weerdmeester, B. (2012). *Ergonomics for beginners: A quick reference guide* (3rd ed.). CRC Press.
- Fernández, L., & Martínez, P. (2021). Relación entre seguridad e higiene laboral y productividad en el sector servicios. *Revista de Estudios Empresariales*, 20(2), 55–7.
- Fernández-Muñiz, B., Montes-Peón, J. M., & Vázquez-Ordás, C. J. (2017). Safety management system: Development and validation of a multidimensional scale. *Journal of Loss Prevention in the Process Industries*, 45, 65–73.
- González, R., & Ramírez, E. (2020). Cultura de seguridad y liderazgo participativo en pequeñas empresas. *Revista Iberoamericana de Gestión Industrial*, 8(3), 45–60.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill Education.
- Jiménez, D., & Hernández, J. (2021). Capacitación y su influencia en la seguridad laboral: Un estudio empírico en el sector de servicios. *Revista de Seguridad y Salud en el Trabajo*, 11(1), 35–50.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.
- López, M., & Álvarez, C. (2021). Capacitación continua en el uso de EPP y su impacto en la reducción de accidentes. *Revista Internacional de Seguridad Ocupacional*, 29(3), 89–103.
- López, M., & Camal, P. (2018). Desempeño laboral y ergonomía en entornos de servicio alimentario. Universidad Autónoma de Yucatán.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). *Safety and health at the heart of the future of work: Building on 100 years of experience*. OIT.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2021). *Invertir en seguridad y salud laboral: Impacto en la productividad*. Informe Global de Seguridad Laboral.
- Osorio, D. A. (2019). *Diseño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para la empresa Servicios de Alimentos La Vianda*. Universidad Militar Nueva Granada.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods* (4th ed.). SAGE Publications.

- Pérez, L. J. (2019). Propuesta de mejora de seguridad industrial para la empresa Fundiherrrajes Ltda. Universidad Santo Tomás.
- Rodríguez, V., González, A., & Morales, T. (2022). Capacitación regular en seguridad ocupacional y su impacto en la prevención de accidentes. *Revista Internacional de Seguridad y Salud Laboral*, 22(2), 132–147.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS). (2020). Informe anual sobre accidentes laborales en micro y pequeñas empresas mexicanas. Gobierno de México.
- Silva, P., & Cárdenas, J. (2022). Desarrollo de competencias preventivas en la gestión de seguridad y salud laboral. *Revista Latinoamericana de Estudios Organizacionales*, 6(1), 25–40.
- Zohar, D., & Luria, G. (2010). Group leaders as gatekeepers: Testing safety climate variations across levels of analysis. *Applied Psychology*, 59(4), 647–673.

ARTÍCULO

Incorporación del lixiviado de lombriz como bioinsumo para mejorar la eficiencia productiva y la sostenibilidad en la agroindustria del maíz criollo.

Mario Ben-Hur Chuc Armendariz¹

Felipe de Jesús González Rodríguez²

Marlene Méndez Moreno³

Wendy Argentina de Jesús Cetina López⁴

Abimael Bacab Keb⁵

Tecnológico Nacional de México / IT Calkiní

mbchuc@itescam.edu.mx

fjgonzalez@itescam.edu.mx

mmendez@itescam.edu.mx

wacetina@itescam.edu.mx

7057@itescam.edu.mx

Resumen

Los abonos orgánicos representan una alternativa sustentable para satisfacer las necesidades nutricionales de los cultivos. El presente estudio evaluó el efecto del lixiviado de lombriz roja californiana (*Eisenia fetida*) como bioinsumo en el cultivo de maíz criollo (*Zea mays* L.) en la comunidad rural de Dzitnup, Hecelchakán, Campeche, durante el ciclo agrícola 2025. Se aplicó un diseño experimental completamente al azar con cuatro tratamientos (T0–T3) y diferentes concentraciones del lixiviado, para analizar su efecto en el pH del suelo, el crecimiento vegetativo y el rendimiento del cultivo. Los resultados obtenidos indicaron que la aplicación del lixiviado incrementó el pH del suelo de 5.9 a 7.2, neutralizando la acidez y mejorando la disponibilidad de nutrientes. En términos morfológicos, el tratamiento T3 presentó los mayores valores de altura, ancho de la hoja y diámetro del tallo. Asimismo, la producción de granos por mazorca aumentó significativamente, alcanzando dos veces más granos frente al testigo. La aplicación de lixiviado de lombriz actúa como un biofertilizante eficiente, promoviendo la sostenibilidad y la economía circular en la agroindustria del maíz. Su uso reduce la dependencia de insumos sintéticos, mejora la calidad del suelo y fortalece la productividad local, alineándose con los objetivos de desarrollo agrícola sustentable. El lixiviado de lombriz representa una alternativa viable y ecológica para optimizar los sistemas productivos de maíz en regiones con suelos de baja fertilidad, impulsando la competitividad y resiliencia agroindustrial en contextos rurales.

Palabras clave: Lixiviado de lombriz, biofertilizante, agroindustria, *Zea mays* L. sustentabilidad.

Abstract

Organic fertilizers represent a sustainable alternative to meet the nutritional needs of crops. The present study evaluated the effect of vermiwash derived from the red Californian earthworm (*Eisenia fetida*) as a bioinput in the cultivation of native maize (*Zea mays* L.) of the rural community of

Dzitnup, Hecelchakán, Campeche, during the 2025 agricultural cycle. A completely randomized experimental design with four treatments (T0–T3) and different concentrations of vermiwash was applied to analyze its effect on soil pH, vegetative growth, and crop yield. The results indicated that the application of vermiwash increased soil pH from 5.9 to 7.2, neutralizing acidity and improving nutrient availability. In morphological terms, treatment T3 showed the highest values in plant height, leaf width, and stem diameter. Likewise, grain production per ear increased significantly, reaching twice as many grains compared to the control. The application of vermiwash acts as an efficient biofertilizer, promoting sustainability and circular economy practices in the maize agroindustry. Its use reduces dependence on synthetic inputs, improves soil quality, and strengthens local productivity, aligning with sustainable agricultural development goals. Vermiwash represents a viable and ecological alternative to optimize maize production systems in regions with low-fertility soils, enhancing agroindustrial competitiveness and resilience in rural contexts.

Keywords: Vermiwash, biofertilizer, agroindustry, *Zea mays* L., sustainability

Introducción

En México, el maíz constituye un elemento fundamental de la cultura, la identidad y la alimentación nacional. Además de su relevancia sociocultural, es el cereal más utilizado para la alimentación humana y animal a nivel mundial, y representa un recurso genético esencial para la seguridad alimentaria global (Arlsan, 2011). No obstante, el consumo nacional de maíz grano en México alcanza aproximadamente 39 millones de toneladas, cifra que supera la capacidad de producción interna y obliga a cubrir el déficit mediante importaciones provenientes principalmente de Estados Unidos de América (FAOSTAT, 2018). En este contexto, el estado de Campeche contribuye con el 1.74% de la producción nacional de maíz, derivado del aprovechamiento del 2.55% de la superficie cultivable, con rendimientos promedio de 2.67 t ha^{-1} . Estos valores contrastan con los del estado de Sinaloa, que lidera la producción nacional al generar el 21.41% del total con solo el 7.12% de la superficie sembrada, alcanzando rendimientos superiores a 11 t ha^{-1} en condiciones de campo (SIAP, 2018).

La fertilización es un factor clave en la producción de maíz en Campeche, ya que este cultivo requiere altas concentraciones de nitrógeno, fósforo y potasio para su desarrollo y formación del grano. Los suelos calcáreos y de baja fertilidad de la región demandan estrategias que mejoren la productividad, aunque una fertilización excesiva puede causar acidificación, contaminación de acuíferos y pérdida de biodiversidad edáfica (Aguilar et al. 2022). Por ello, se promueve el manejo integrado de la fertilización, que combina prácticas agroecológicas y el uso racional de fertilizantes minerales, adaptadas a las condiciones locales, con el fin de lograr una producción sustentable y equilibrar la rentabilidad agrícola con la conservación ambiental (SADER, 2024).

El compostaje es un proceso biotecnológico mediante el cual los residuos orgánicos se transforman por acción microbiana bajo condiciones controladas, dando origen a un abono estable y rico en nutrientes. Cuando en este proceso intervienen diversas especies de lombrices, se denomina lombricompostaje, técnica que acelera la descomposición de la materia orgánica y mejora la calidad

del producto final. Diversos estudios han señalado que, aunque ambos métodos son eficaces para la elaboración de abonos orgánicos, el lombricompostaje genera un material enriquecido tanto química como biológicamente, lo que potencia su valor agronómico (Ferrera & Alarcón, 2001; Nogales et al., 2005).

Los abonos orgánicos representan una alternativa sustentable para satisfacer las necesidades nutricionales de los cultivos, ya que permiten reducir significativamente el uso de fertilizantes sintéticos y mejoran las propiedades organolépticas y nutricionales de los vegetales producidos (Rodríguez et al., 2009). Además, su aplicación contribuye a la recuperación de suelos degradados por el uso intensivo de agroquímicos y la sobreexplotación agrícola (Nieto et al., 2002). No obstante, la composición química y el aporte nutricional de estos abonos pueden variar dependiendo de factores como el tipo de residuo orgánico utilizado, el tiempo de maduración, las condiciones de manejo y el contenido de humedad (Abawi & Thurston, 1994).

Presentación del problema

El presente estudio busca evaluar el efecto de la aplicación del bioinsumo de lixiviado de lombriz roja californiana (*Eisenia foetida*) sobre el crecimiento y rendimiento del cultivo de maíz (*Zea mays*) en suelos calcáreos de la comunidad rural de Dzitnup, municipio de Hecelchakán, Campeche, durante el ciclo agrícola 2024, con el propósito de determinar su potencial como alternativa sustentable al uso de fertilizantes químicos convencionales en los sistemas agroindustriales de la región.

Objetivos de la investigación

Desarrollar y evaluar la incorporación del lixiviado de lombriz como biofertilizante líquido en el sistema agroindustrial del maíz criollo (*Zea mays* L.), con el propósito de mejorar la productividad y la eficiencia en el uso de insumos agrícolas, promoviendo la innovación tecnológica, la sostenibilidad ambiental y la competitividad de los procesos agroindustriales regionales, comunidad rural de Dzitnup, municipio de Hecelchakán, Campeche, durante el ciclo agrícola 2024.

Fundamentos teóricos

Sustentabilidad agrícola y economía circular

La sustentabilidad en los sistemas agrícolas implica mantener la productividad de los cultivos sin comprometer los recursos naturales ni la capacidad del ecosistema para sostener la producción a largo plazo (Topa et al, 2025). Este enfoque se basa en el manejo racional del suelo, el uso eficiente del agua, la reducción de contaminantes y la incorporación de tecnologías que minimicen la huella ecológica (Sharma, 2025). En las últimas décadas, la agricultura convencional ha sido cuestionada por su alta dependencia de fertilizantes y agroquímicos sintéticos, los cuales generan impactos negativos sobre la biodiversidad y la salud del suelo. Por ello, surge la necesidad de transitar hacia modelos productivos más sostenibles que fomenten la economía circular, en la cual los residuos orgánicos se revalorizan como insumos agrícolas (Guerrero-Villegas et al. 2025).

En este contexto, la producción y uso de bioinsumos, como los lixiviados de lombriz, representa una estrategia ecológica y económica para reducir costos de producción, mejorar la fertilidad del suelo y disminuir la contaminación por residuos orgánicos.

Bioinsumo: lixiviado de lombriz roja californiana.

En México, la práctica de la lombricultura cuenta con varios años de existencia; sin embargo, su implementación no es el mismo entre regiones y aún no se ha fortalecido entre los productores. Tradicionalmente, esta actividad se orienta a la obtención de humus sólido y al mantenimiento de lombrices. En diversos estados del país, organizaciones de productores han adoptado esta técnica, basada en el precomposteo de estiércol mezclado con otros materiales orgánicos, lo que ha permitido obtener resultados satisfactorios en la mejora de la calidad del abono y en la eficiencia del proceso (INIFAP, 2022, Gobierno de México, s.f.).

El lixiviado de lombriz es un subproducto líquido obtenido del proceso de vermicompostaje, en el cual las lombrices principalmente *Eisenia foetida* transforman materia orgánica en un fertilizante líquido rico en nutrientes, ácidos húmicos y microorganismos benéficos. Este lixiviado contiene nitrógeno, fósforo, potasio, calcio, magnesio, hierro, zinc, además de fitohormonas naturales como auxinas y citoquininas que estimulan el crecimiento vegetal. La literatura recomienda controlar parámetros como pH (6.5–7.5) y conductividad eléctrica, ya que concentraciones elevadas pueden provocar fitotoxicidad. La calidad del lixiviado depende directamente del tipo de materia prima y del tiempo de fermentación (González et al., 2013).

Beneficios del uso de lixiviados de lombriz en la agroindustria.

El aprovechamiento de lixiviados de lombriz en la agroindustria constituye una estrategia integral con impactos económicos, ambientales y sociales significativos dentro del marco de la sustentabilidad y la economía circular.

En el ámbito ambiental, la incorporación de lixiviados contribuye a disminuir la carga de residuos orgánicos que, de otra forma, podrían generar emisiones de gases de efecto invernadero o contaminar cuerpos de agua. Este proceso de reciclaje biológico impulsa un ciclo cerrado de producción, en el que los desechos se transforman en recursos productivos, reduciendo la huella ecológica del sistema agroindustrial (Senés-Guerrero, et al., 2019).

Desde el punto de vista económico, el empleo de lixiviados como biofertilizantes permite reducir la dependencia de insumos sintéticos de alto costo, optimizando los gastos de producción y promoviendo el uso eficiente de los recursos disponibles. Al ser elaborados a partir de residuos agrícolas y orgánicos locales, los productores pueden generar sus propios insumos y disminuir los costos asociados al transporte y adquisición de fertilizantes comerciales (González-Márquez et al., 2021).

En cuanto al impacto social, el desarrollo de tecnologías de producción de lixiviados promueve la creación de empleo rural, fortalece las capacidades locales y fomenta la transferencia de

conocimientos agroecológicos hacia pequeños y medianos productores. Este enfoque participativo impulsa la adopción de prácticas sostenibles, mejora las condiciones socioeconómicas de las comunidades y refuerza la resiliencia de los sistemas agrícolas (Senés-Guerrero, et al., 2019).

Asimismo, el uso de biofertilizantes líquidos en la agroindustria puede mejorar la calidad organoléptica y nutricional de los productos agrícolas, debido al incremento en la disponibilidad de micronutrientes y metabolitos secundarios que favorecen la expresión de compuestos antioxidantes, aroma y color en frutas y hortalizas (Alzate et al., 2011). Dichos atributos incrementan el valor agregado de las cosechas y abren oportunidades comerciales en mercados especializados de alimentos orgánicos y sostenibles, cada vez más demandados por los consumidores. Estos beneficios evidencian que la implementación de lixiviados de lombriz en los sistemas agroindustriales no sólo representa una alternativa ambientalmente responsable, sino también una vía de innovación tecnológica y competitividad sostenible para las cadenas productivas agrícolas.

Metodología

El enfoque metodológico fue de tipo experimental aplicado, ya que se buscó comprobar la eficacia de un biofertilizante orgánico a través de la manipulación directa de variables independientes (niveles de lixiviado) y la observación de sus efectos en variables dependientes (altura, grosor del tallo, número de granos, entre otras). Asimismo, se trató de una investigación cuantitativa, debido al registro y análisis de datos numéricos obtenidos mediante instrumentos de medición estandarizados, y de campo, porque las observaciones se realizaron en un entorno agrícola real, representativo de las prácticas tradicionales de la zona.

Ubicación del proyecto

El proyecto se desarrolló en la comunidad rural de Dzitnup, perteneciente al municipio de Hecelchakán, Campeche, México, ubicada en el kilómetro 5 de la carretera Hecelchakán–Nohalal. Las actividades experimentales se llevaron a cabo en campo a cielo abierto y no contaban con sistema de riego, dependiendo de la temporada de lluvias, se utilizó lotes de una hectárea cada uno por tratamiento, durante el ciclo agrícola 2024.

Descripción general del estudio

El presente estudio tuvo como finalidad evaluar el efecto del bioinsumo de lixiviado de lombriz roja californiana (*Eisenia foetida*) sobre el crecimiento y rendimiento del cultivo de maíz (*Zea mays*). Para ello, se establecieron cuatro tratamientos experimentales: un testigo sin aplicación (T0) y tres tratamientos con diferentes concentraciones del lixiviado (T1, T2 y T3). Las evaluaciones se realizaron en tres momentos del ciclo: etapa V4, cuando la planta tiene 4 hojas expandidas; se inicia el rápido crecimiento vegetativo y la formación de raíces nodales; etapa V8 cuando la planta presenta entre 7 y 8 hojas; el tallo se alarga y se determinan el número de hileras por mazorca y la etapa V12 ya se han desarrollan de 10 a 12 hojas; se forman los primordios de las flores femeninas (mazorca) y se acumula biomasa. Se consideraron las variables agronómicas como altura de planta,

diámetro del tallo, ancho de hojas, número de hileras por mazorca, granos por hilera y total de granos por mazorca.

Material genético

Para el establecimiento de las parcelas experimentales, se empleó la semilla criolla de la sub raza Dzit-Bacal, presentan colores blanco y amarillo con inserción corta de brácteas rojizas a moradas con fuerte inserción, cualidad que facilita la separación de la mazorca de la planta al cosecharla, pero con anillo rojizo en el olote o bacal, característico de la raza X'mejen Naal, lo que puede significar cruzamientos (González-Castro et al. 2013).

Instrumentos utilizados

Se utilizaron instrumentos de medición específicos para garantizar la precisión de los datos: potenciómetro digital para determinar el pH del lixiviado, medidor de conductividad eléctrica para evaluar la calidad del fertilizante y del suelo, calibrador vernier digital para medir el diámetro del tallo y el ancho de las hojas, y cinta métrica para registrar la altura de las plantas.

Elaboración de la lombricompostera

La lombricompostera se construyó con bloques de concreto y mortero, donde se preparó la cama de cultivo para las lombrices. Se mezclaron seis cubetas de tierra con estiércol de borrego y hojarasca triturada, humedeciéndose sin saturar para mantener la aireación. La mezcla se dejó reposar durante cuatro días antes de incorporar las lombrices rojas californianas (*Eisenia foetida*). Posteriormente, se regó ligeramente y se mantuvo en reposo durante diez días, iniciando la producción de lixiviado mediante decantación natural.

Obtención del lixiviado

El lixiviado se obtuvo a partir de una mezcla de tierra, residuos de frutas y verduras, hojarasca y estiércol, en proporciones aproximadas entre cinco y ocho kilogramos de cada componente. La mezcla se humedeció con agua hasta alcanzar una consistencia uniforme, evitando la saturación. El sistema se instaló con una pendiente mínima de 20° para facilitar la filtración del líquido, el cual fue recolectado mediante un colador. Durante el proceso se monitorearon la temperatura y el pH, ajustándose la humedad y el alimento de las lombrices según su evolución. El lixiviado se decantó durante 7 a 10 días, revolviéndose diariamente para evitar estrés térmico. Finalmente, se ajustó el pH a un rango de 6.7–7.0 mediante la adición de agua, obteniéndose un biofertilizante líquido de color café oscuro.

Aplicación al cultivo

Se empleó un diseño experimental completamente al azar con cuatro tratamientos, incluyendo un control (T0), y tres tratamientos con distintas concentraciones de lixiviado (T1, T2 y T3). En cada repetición se preparó una mezcla de agua con lixiviado de lombriz según las proporciones indicadas

en la Tabla 1. La aplicación se realizó de manera foliar sobre toda la planta desde la base del tallo incluyendo la aplicación en drench hasta el ápice, con una frecuencia de 15 días.

Las aplicaciones se efectuaron en las etapas fenológicas V4 (cuatro hojas visibles con collar) hasta la etapa V12 (se establecen los primordios de las espiguillas femeninas) en horario matutino, entre las 7:00 y 9:00 horas, utilizando una moto-bomba de fumigación.

Tabla 1. Tratamientos utilizados en el cultivo de maíz.

Tratamiento	Lixiviado (L ha ⁻¹ por evento)	Agua (L ha ⁻¹ por evento)	Diluciones (%)
T0	0	0	0
T1	3	47	6
T2	10	40	20
T3	50	0	100

*Elaboración propia

Obtención y análisis de datos

Las variables evaluadas fueron el número de hileras por mazorca, granos por hilera, total de granos por mazorca, diámetro del tallo, ancho de hojas y altura de las plantas. El conteo de hileras y granos se realizó en un promedio de 4 a 6 mazorcas por parcela. Las mediciones de tallo y hojas se realizaron con un calibrador vernier digital, mientras que la altura de las plantas se registró con cinta métrica. Este diseño permitió obtener datos confiables y comparables entre tratamientos, garantizando una evaluación sistemática del impacto del lixiviado sobre el crecimiento, desarrollo y rendimiento del cultivo de maíz.

Resultados y discusión

Los resultados obtenidos muestran que el lixiviado de lombriz mejoró las condiciones del suelo y el desarrollo del maíz criollo Dzit-Bacal. El pH mejoró la disponibilidad de nutrientes, donde se observan datos de las variables crecimiento en altura, diámetro y ancho foliar, así como el más alto rendimiento en granos por mazorca. Estos resultados confirman la eficacia del biofertilizante como una alternativa sustentable para mejorar la fertilidad del suelo y la productividad del cultivo.

Potencial Hidrógeno del suelo (pH)

Se realizó una medición inicial del potencial de hidrógeno (pH) en cada parcela antes de aplicar el biofertilizante. Los valores iniciales indicaron suelos ligeramente ácidos (pH = 5.9) en todas las parcelas (Tabla 2).

Tabla 2. pH inicial del suelo antes de las aplicaciones.

Tratamiento	pH inicial	pH final
T0	5.9	5.9
T1	5.9	6.3
T2	5.9	6.7
T3	5.9	7.2

*Elaboración propia

Después de las aplicaciones, se observó una mejora gradual en el pH, alcanzando valores cercanos a la neutralidad, especialmente en el tratamiento T3 (pH = 7.2). El incremento del pH evidencia la capacidad del lixiviado para neutralizar la acidez del suelo, mejorando su estructura y disponibilidad de nutrientes. El tratamiento T3 mostró el mayor efecto correctivo, confirmando lo que menciona Cruz et al. (2019) en su investigación, donde indica valores de esta variable similares a lo obtenido en esta investigación. Un pH neutro en el suelo favorece la disponibilidad de nutrientes esenciales, optimizando su absorción por parte de las plantas. Cuando un cultivo se establece en un suelo con condiciones físicoquímicas adecuadas particularmente en cuanto a pH y concentración equilibrada de nutrientes, se promueve un crecimiento vegetal saludable que se refleja en una mayor calidad y rendimiento de los frutos o cosechas obtenidas (Rivera *et al.* 2018).

Crecimiento vegetativo del maíz

Se evaluaron las variables de altura de planta, ancho de hojas y diámetro del tallo después de cada aplicación del lixiviado (Tabla 3).

Tabla 3. Concentrado de las tres aplicaciones del lixiviado.

Tratamiento	Aplicación 1			Aplicación 2			Aplicación 3		
	Altura (cm)	Ancho de hoja (cm)	Diámetro del tallo (cm)	Altura (cm)	Ancho de hoja (cm)	Diámetro del tallo (cm)	Altura (cm)	Ancho de hoja (cm)	Diámetro del tallo (cm)
T0	60	3.8	2.5	120	5.0	3.0	187	8.5	3.5
T1	80	4.4	2.72	139	6.2	3.3	190	9.1	3.7
T2	100	5	2.8	150	7.3	3.5	195	9.7	3.8
T3	125	6.4	2.97	170	8.4	3.9	210	11.00	4.1

*Elaboración propia

El crecimiento del maíz se incrementó proporcionalmente con la dosis de lixiviado. El tratamiento T3 presentó los mayores valores en todas las variables morfológicas, confirmando que el lixiviado de lombriz mejora significativamente la absorción de nutrientes y el desarrollo vegetativo. Las aplicaciones se realizaron en la etapa fenológica V4, momento clave para la nutrición del cultivo. En esta etapa, se está determinando el número potencial de hileras de granos que tendrá la mazorca; es un momento sensible para el estrés, ya que puede afectar el rendimiento potencial. Por lo que la planeación y

programación de la nutrición es una de las actividades más importantes en el manejo del cultivo (Ciampitti et al., 2010).

Producción de granos por mazorca

En la fase de madurez fisiológica R6, la planta ha completado su objetivo principal de producción, el rendimiento potencial ya está determinado y ningún manejo posterior (riego, fertilización) podrá aumentarlo. En esta etapa se contabilizaron el número de hileras, granos por hilera y el total de granos por mazorca (Tabla 4).

Tabla 4. Resultados del rendimiento en granos por mazorca.

Tratamiento	Hileras	Granos/hilera	Total de granos
T0	12	23	276
T1	16	28	448
T2	18	32	576
T3	19	35	665

*Elaboración propia

Los resultados obtenidos indican que el tratamiento con lixiviado puro (T3) incrementó a más del doble la producción de granos con respecto al tratamiento control, con un total de 665 granos por mazorca, en comparación con el testigo (T0) con 276 granos, seguido por los tratamientos dos y tres. Esto demuestra el impacto positivo del bioinsumo en la fertilidad del suelo y el rendimiento del maíz criollo Dzit-Bacal. Estos resultados contrastan lo que menciona Valdivia et al. (2017) en sus investigaciones realizadas, donde reporta la producción de este sub raza con hileras de 14 y granos por hilera de 30, lo que en esta investigación el tratamiento tres sobrepasa en un 35 % de hileras y un 16 % de granos por hilera.

Conclusiones

La aplicación de lixiviado de lombriz roja californiana (*Eisenia foetida*) sobre el cultivo de maíz (*Zea mays*), bajo condiciones de campo en la comunidad rural de Dzitnup, Hecelchakán, modificó positivamente el pH del suelo, incrementándolo desde 5.9 hasta 7.2 en el tratamiento T3, neutralizó la acidez inicial y favoreció en la disponibilidad de nutrientes esenciales para el cultivo.

El crecimiento vegetativo del maíz mostró una respuesta directamente proporcional a la dosis aplicada, alcanzando en el tratamiento T3 una altura más alta al, ancho de la hoja y diámetro del tallo con respecto a los otros tratamientos.

En términos productivos, el tratamiento tres logró un rendimiento de 665 granos por mazorca, alcanzando 19 hileras con 35 granos por hilera. Este incremento refleja la mejora

en la eficiencia nutricional del cultivo y la revalorización agronómica de residuos orgánicos locales, alineándose con la tendencia hacia una agroindustria sustentable y circular.

Bibliografía

- Alzate Tamayo, L. M., Jimenez Cartagena, C., & Londoño Londoño, J. (2011). Aprovechamiento de residuos agroindustriales para mejorar la calidad sensorial y nutricional de productos avícolas. *Producción+ limpia*, 6(1), 108-127.
<http://www.scielo.org.co/pdf/pml/v6n1/v6n1a10.pdf>
- Abawi G.S, Thurston H.O. (1994). Efecto de las coberturas y enmiendas orgánicas al suelo y de los cultivos de coberturas sobre los patógenos del suelo y las enfermedades radicales. *CATIE-CIIFAD*. 97-108 p.
- Aguilar Carpio, C., Arriaga Rubio, L. M., Cervantes Adame, Y. F., Arenas-Julio, Y. R., & Escalante-Estrada, J. A. S. (2022). Rentabilidad y producción del maíz VS-535 en respuesta a la fertilización química y biológica. *Acta universitaria*, 32.
<https://doi.org/10.15174/au.2022.3285>
- Ciampitti, I. A., Boxler, M., & García, F. O. (2010). Nutrición de maíz: requerimientos y absorción de nutrientes. *Informaciones agronómicas*, 48, 14-18.
<http://ceiba.agro.uba.ar/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=>
- Cruz, E., Almaguel, R. E., & Reyes, Z. (2019). Caracterización físico-química y microbiológica del lixiviado generado del compostaje de excreta porcina para su uso como abono orgánico. *Revista Computadorizada de Producción Porcina Volumen*, 26(1).
<https://www.ciap.org.ar/Sitio/Archivos/Compost,%20lixiviados,%20residuales%20porcinos.pdf>
- FAOSTAT (The Food and Agriculture Organization Corporate Statistical Database). (2018). Retrieved from <http://www.fao.org/faostat/es/#data>.
- Ferrera CD, Alarcón A (2001) La agricultura del suelo en la agricultura sostenible. *Ciencia Ergo Sum* 8: 175-183.
- González-Márquez, L. C., Félix-Gastélum, R., Sandoval-Romero, J. A., Escobedo-Urías, D. C., & Longoria-Espinoza, R. M. (2021). Caracterización de biofertilizantes utilizados en el valle agrícola de Guasave, Sinaloa, México. *Terra Latinoamericana*, 39. <https://doi.org/10.28940/terra.v39i0.859>
- González Solano, K. D., Rodríguez Mendoza, M. D. L. N., Trejo Téllez, L. I., Sánchez Escudero, J., & García Cué, J. L. (2013). Propiedades químicas de tés de

vermicompost. Revista mexicana de ciencias agrícolas, 4(SPE5), 901-911.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/remexca/v4nspe5/v4spe5a4.pdf>

- González-Castro, M.E., Palacios-Rojas, N., Espinoza-Banda, A. y Bedoya Salazar, C.A. (2013). Diversidad genética en maíces nativos mexicanos tropicales. Revista de Fitotecnia Mexicana 36(Supl. 3-A): 329-338.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/rfm/v36s3-a/v36s3-aa9.pdf>
- Guerrero-Villegas, W., Rosero-Rosero, M., Layana-Bajana, E. M., & Villares-Villafuerte, H. (2025). Circular Agriculture Models: A Systematic Review of Academic Contributions. Sustainability, 17(15), 7146. <https://doi.org/10.3390/su17157146>
- Nieto-Garibay, A., Murillo-Amador, B., Troyo-Diéguéz, E., Larrinaga-Mayoral, J. Á., & García-Hernández, J. L. (2002). El uso de compostas como alternativa ecológica para la producción sostenible del chile (*Capsicum annuum* L.) en zonas áridas. Interciencia, 27(8), 417-421.
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0378-18442002000800006
- Nogales R, Cifuentes C, Benítez E (2005) Vermicomposting of winery wastes: A laboratory study. Journal of Environmental Science and Health Part B. 1234: 659-673. <https://doi.org/10.1081/PFC-200061595>
- Rivera, E., Sánchez, M., & Domínguez, H. (2018). pH como factor de crecimiento en plantas. Revista de iniciación científica, 4, 101-105. <https://doi.org/10.33412/rev-ric.v4.0.1829>
- Rodríguez DN, Cano RP, Figueroa VU, Favela CE, Moreno RA, Márquez HC, Ochoa ME, Preciado R (2009) Uso de abonos orgánicos en la producción de tomate en invernadero. Terra Latinoamericana 27: 319-327.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/tl/v27n4/v27n4a6.pdf>
- Santillán Fernández, A., Vargas Díaz, A. A., Noguera Savelli, E. J., Carmona Arellano, M. A., Vera López, J. E., & Arreola Enríquez, J. (2022). Competitividad de la producción de maíz grano en el estado de Campeche, México. Ciencia ergo sum, 29(2). <https://doi.org/10.30878/ces.v29n2a10>
- Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural. (2024). Diagnóstico del programa de fertilizantes. Dirección General de Suelo y Agua. Fertilizantes para el Bienestar. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/911180/Dx_S290-Fertilizantes_2023.pdf
- Secretaria de Agricultura y Desarrollo Rural; Instituto Nacional de Investigaciones Forestales Agrícolas y Pecuarias; Producción para el Bienestar. (s.f.). Estrategias de

Acompañamiento Técnico: Manuales Prácticos para la Elaboración de Bioinsumos.

14. Humus de Lombriz. Recuperado de:

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/737318/14_Humus_de_lombriz.pdf

Senés-Guerrero, C., Guardiola-Márquez, C. E., & Pacheco-Moscoa, A. (2019). Evaluación de biofertilizantes a base de microorganismos y lixiviado de vermicomposta en cultivos de interés económico en México. *Agro Productividad*, 12(3).
<https://doi.org/10.32854/agrop.v0i0.1348>

Sharma, R. (2025). Optimizing water-efficient agriculture: evaluating the integrated approach of tillage, irrigation and crop management. *Scientific Reports*.
<https://doi.org/10.1038/s41598-025-15426-6>

SIAP (Sistema de Información Agroalimentaria y Pesquera). (2018b). Cierre de la producción agrícola. Disponible en <https://nube.siap.gob.mx/cierreagricola/>.

Țopa, D.-C., Căpșună, S., Calistru, A.-E. & Ailincăi, C. (2025). Sustainable Practices for Enhancing Soil Health and Crop Quality in Modern Agriculture: A Review. *Agriculture* 15(9): 998. <https://doi.org/10.3390/agriculture15090998>

Valdivia, N. A. G., Ix, W. R. C., Puc, J. F. M., Fregoso, M. J. S., Campos, M. A. B., & Gómez, E. A. (2017). Razas y variedades nativas de maíz (*Zea mays* L.) en la península de Yucatán, México. Microsoft Word - Cetzal-Ix et al.- Texto 27-SEP-2014_Para Impresión https://www.researchgate.net/profile/Noel-Gonzalez-Valdivia2/publication/336703129_Razas_y_variedades_nativas_de_maiz_Zea_mays_L_en_la_peninsula_de_Yucatan_Mexico/links/5dae37e192851c577eb96c99/Razas-y-variedades-nativas-de-maiz-Zea-mays-L-en-la-peninsula-de-Yucatan-mexico.pdf

Modelado Teórico-Computacional del voltaje generado por una planta mediante

Inteligencia Artificial basada en regresión lineal.

Jesús Ramón Cob Cantú¹
Carlos Antonio González Flores²
Jorge Ivan Burgos Mass³
María Guadalupe Vallejos Dzib⁴
Jesús Rafael Tzeek Ac⁵

Tecnológico Nacional de México/ IT Calkiní

jrcob@itescam.edu.mx

cgonzalez@itescam.edu.mx

10304@itescam.edu.mx

8781@itescam.edu.mx

mariluvallajos028@gmail.com;

Resumen

La generación de energía eléctrica a partir de plantas mediante procesos naturales representa una alternativa sustentable y de bajo impacto ambiental, por lo que actualmente se está impulsando el estudio de la generación de electricidad, por este medio. En esta investigación teórico- computacional se analiza la relación entre las variables ambientales: luz, humedad y temperatura y su contribución para obtener un voltaje que teóricamente puede producir una celda bioelectroquímica vegetal (simulando un sistema de plantas vivas, el proceso de fotosíntesis y la interacción microbiana en el suelo para generar electricidad), utilizando un modelo de regresión lineal múltiple para predecir su comportamiento. Se desarrolló un modelo predictivo en Python, empleando datos teóricos y valores de referencia obtenidos de estudios previos sobre bioelectricidad vegetal. Los resultados muestran una relación positiva entre la radiación lumínica y la producción de energía, obteniendo un voltaje estimado de 0.45 V bajo condiciones de 1000 lux, 75 % de humedad y 27 °C. Las simulaciones se validaron comparando el modelo con investigaciones previas sobre celdas biofotovoltaicas (Plant-MFC). La IA demostró ser una herramienta útil para predecir el comportamiento de sistemas biológicos energéticos. Este trabajo aporta un enfoque computacional accesible para comprender los principios de la bioelectricidad y fomentar el aprendizaje interdisciplinario en energía y sostenibilidad.

Palabras clave: fotosíntesis, bioelectricidad, regresión lineal, simulación computacional, energía renovable.

Abstrac

The generation of electrical energy from plants through natural processes represents a sustainable alternative with low environmental impact, which is why the study of electricity generation by this means is currently being promoted. In this theoretical-computational research, the relationship between environmental variables: light, humidity and temperature and their contribution to obtain a voltage that can theoretically be produced by a plant bioelectrochemical cell (simulating a system of living plants, the process of photosynthesis and microbial interaction in the soil to generate electricity) is analyzed, using a multiple linear regression model to predict its behavior. A predictive model was developed in Python, using theoretical data and reference values obtained from previous studies on plant bioelectricity. The results show a positive relationship between light radiation and energy production, obtaining an estimated voltage of 0.45 V under conditions of 1000 lux, 75% humidity and 27 °C. The simulations were validated by comparing the model with previous research on biophotovoltaic cells (Plant-MFC). AI has proven to be a useful tool for predicting the behavior of energetic biological systems. This work provides an accessible computational approach to understanding the principles of bioelectricity and fostering interdisciplinary learning in energy and sustainability.

Keywords: photosynthesis, bioelectricity, linear regression, computational simulation, renewable energy.

Introducción

El crecimiento sostenido de la demanda energética mundial ha impulsado la búsqueda de fuentes renovables que sean ambientalmente sostenibles, de bajo costo y tecnológicamente accesibles. En este contexto, la bioelectricidad vegetal surge como una alternativa prometedora, ya que aprovecha los procesos naturales de la fotosíntesis y la actividad microbiana del suelo para generar electricidad sin requerir combustibles fósiles (Strik et al., 2008; Helder et al., 2010). Sin embargo, los experimentos para medir este fenómeno requieren materiales especializados, instrumentación precisa y condiciones ambientales controladas, lo que puede limitar su implementación en entornos educativos o de investigación con recursos limitados.

Ante esta situación, los modelos teórico-computacionales apoyados en inteligencia artificial (IA) se han convertido en una herramienta eficaz para estudiar y predecir el comportamiento de sistemas bioenergéticos. La IA permite procesar grandes volúmenes de datos, identificar patrones complejos y construir modelos predictivos que replican comportamientos reales sin necesidad de realizar mediciones experimentales directas (Goodfellow, Bengio & Courville, 2016). En particular, los algoritmos de regresión lineal, una técnica fundamental dentro de la IA supervisada, pueden emplearse para predecir el

voltaje eléctrico generado por una planta a partir de variables ambientales como la luz, la humedad y la temperatura.

El uso de la IA en este contexto tiene tres beneficios principales:

1. Reducción de costos y tiempo, al sustituir etapas experimentales iniciales por simulaciones computacionales precisas.
2. Comprensión matemática del fenómeno bioeléctrico, al identificar la influencia relativa de cada variable ambiental en la generación de voltaje.
3. Potencial educativo y de investigación, al permitir que estudiantes y científicos simulen procesos bioenergéticos y evalúen escenarios hipotéticos mediante código abierto (Python, scikit-learn).

El presente estudio, desarrollado bajo un enfoque teórico-computacional, propone un modelo de inteligencia artificial basado en regresión lineal múltiple para analizar y predecir el voltaje teórico generado por una planta en función de las condiciones ambientales. Los resultados obtenidos pretenden aportar una base conceptual y predictiva que fortalezca futuras investigaciones experimentales, así como proyectos educativos enfocados en la sostenibilidad energética y el uso responsable de la tecnología.

Presentación del problema

En la actualidad, gran parte del consumo energético mundial depende de fuentes no renovables como el petróleo, el gas natural y el carbón. Aunque estas fuentes han impulsado durante décadas el desarrollo industrial, tecnológico y económico, su uso intensivo genera altas emisiones de dióxido de carbono (CO₂) y otros gases de efecto invernadero que contribuyen directamente al calentamiento global, la contaminación del aire y el deterioro de los ecosistemas naturales (Gielen et al., 2019).

Las consecuencias del uso prolongado de energías no renovables se reflejan en fenómenos como el cambio climático, el derretimiento de los polos, la acidificación de los océanos, la pérdida de biodiversidad y el aumento de enfermedades respiratorias en la población humana. Además, la extracción y el transporte de combustibles fósiles ocasionan derrames, deforestación y degradación del suelo, afectando gravemente la salud ambiental y la estabilidad de los ecosistemas. Esta situación evidencia que el modelo energético actual no es sostenible a largo plazo y que resulta urgente buscar fuentes de energía limpias, seguras y renovables que reduzcan el impacto ecológico y favorezcan un desarrollo equilibrado.

En este contexto, las plantas representan una alternativa ecológica y sostenible para la generación de energía, ya que a través de la fotosíntesis absorben CO₂ del ambiente, contribuyendo a su reducción, y mediante procesos bioquímicos naturales pueden liberar

electrones que permiten la generación de bioelectricidad. Este proceso convierte a las plantas en bio-generadores vivos, capaces de producir energía de manera limpia y continua sin alterar el entorno ni requerir combustibles fósiles (Strik et al., 2008; Helder et al., 2010).

Sin embargo, estudiar este fenómeno de forma experimental requiere equipos especializados y condiciones controladas, lo que limita su desarrollo en laboratorios escolares o proyectos de bajo presupuesto. Por ello, resulta de gran valor implementar modelos teórico-computacionales que permitan analizar y predecir el comportamiento eléctrico de las plantas bajo distintas condiciones ambientales sin realizar mediciones físicas directas.

Es por esas razones que se desarrolló un modelo de inteligencia artificial (IA) basado en regresión lineal, orientado a predecir el voltaje teórico generado por una planta en función de las variables luz, humedad y temperatura. Este enfoque computacional ofrece una alternativa sostenible y educativa que promueve el estudio de las energías limpias, el uso responsable de la tecnología y la conciencia ambiental, mostrando cómo la naturaleza puede convertirse en una aliada en la generación de energía renovable.

Objetivos de la investigación

Modelar teórica y computacionalmente la relación entre la luz, la humedad y la temperatura con el voltaje generado por una planta, aplicando un modelo de regresión lineal para predecir su producción eléctrica.

Objetivos específicos

- Diseñar un modelo matemático que relacione el voltaje con las variables ambientales de luz, humedad y temperatura.
- Simular los datos teóricos de entrada basados en rangos experimentales reportados en la literatura científica.
- Aplicar un modelo de regresión lineal múltiple en Python para estimar el voltaje.
- Analizar la precisión del modelo y su aplicabilidad educativa y ambiental.

Fundamentos teóricos

Son La vida en la Tierra sería prácticamente imposible sin luz solar, La luz solar consiste en un flujo de paquetes de energía denominado cuanto o fotón, su parámetro es la longitud de onda (λ) y la radiación solar (RS), más conocido como espectro electromagnético. La energía, que emite una cantidad de radiación, está relacionada matemáticamente, con su longitud de onda que se muestra en la ecuación 1: $E=hc$ [1]

donde $h = 6,626 \times 10^{-34}$ Js y es la constante de Planck, $c = \lambda \nu$ es la velocidad con que la radiación solar se propaga en el vacío, “ λ ” la longitud de onda y “ ν ” la frecuencia.

La RS es uno de los factores ambientales, más importantes, que afectan la vida en el planeta Tierra, este controla los diversos ecosistemas (terrestres y acuáticos), a través de procesos fotobiológicos como: fotosíntesis, fotoperiodo y fototropismos. Incidiendo, además, sobre otros factores ambientales, como la temperatura y humedad; y ciclos naturales (Carrasco-Ríos, 2009). La RS es fuente de energía para el crecimiento y desarrollo de las plantas e insumo principal de la bioproduktividad vegetal. La parte, útil de la RS, para la fotosíntesis, se denomina radiación fotosintéticamente activa o luz (PAR) que está en la región de luz visible Figura 1.

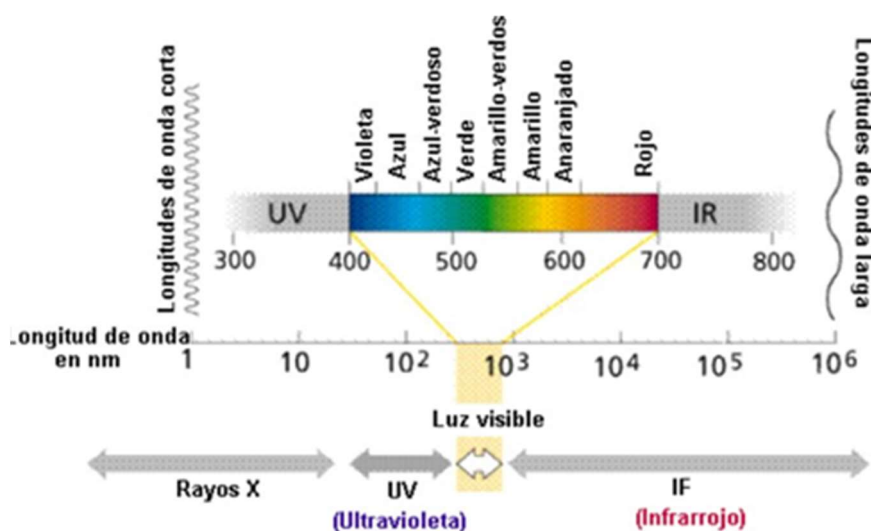


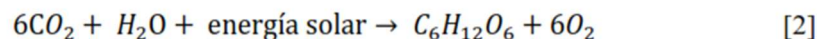
Figura 1. La radiación fotosintéticamente activa (PAR) está entre los 2 000 a 50 000 Å (Carrasco-Ríos, 2009).

Es por esa razón que la principal fuente alternativa, de energía renovable, es la energía solar, que permite desarrollar una fuente de energía para todas las zonas climáticas del mundo, sin costo. La cantidad promedio de energía solar radiada a la tierra, es aproximadamente de 1 kWm^{-2} (Babatunde, 2012; Lovegrove y Stein 2012). La relación entre el Sol y la Tierra, ocurren variaciones y efectos que dependen del tiempo, en diversas etapas entre las emisiones de la RS y los organismos que la reciben, como, en la fotosíntesis, de la cual, se tiene como resultado, la biomasa, donde, solo se considera, los procesos de nutrición del suelo y no de la relación Sol- Planta, que incide en la tasa de la fotosíntesis (Fernández y Tapias 2004). La fotosíntesis es el proceso en el cual se captura la energía solar o luminosa y se convierte en energía química en forma de azúcares (glucosa) a partir de agua y dióxido de carbono, lo cual da lugar a las distintas moléculas que

componen el tejido vegetal. Además, se libera oxígeno como subproducto. Este proceso es realizado por las plantas, algas y algunas bacterias, y dado que producen su propio alimento (es decir, crean la glucosa), estos organismos se llaman autótrofos (auto-propio/trofoalimento). Las plantas son los organismos más comunes en los ambientes terrestres y en la mayoría de ellas la fotosíntesis ocurre en el tejido medio (mesófilo) de las hojas. En casi todas las plantas en la superficie de las hojas encontramos aberturas pequeñas en forma de poros llamados estomas, los cuales permiten que el dióxido de carbono ingrese hacia el mesófilo y el oxígeno fluya hacia el exterior.

A su vez cada célula del mesófilo contiene organelos llamados cloroplastos en donde se realizan las reacciones químicas. Dentro de cada cloroplasto, encontramos ciertas estructuras similares a discos aplanados llamados tilacoides. Dentro de los tilacoides ubicamos pigmentos fotosintéticos, en su mayoría verdes, como la clorofila que es capaz de absorber la energía solar. El espacio lleno de líquido alrededor de las granas se llama estroma, mientras que el espacio interior de los tilacoides se conoce como espacio tilacoidal, la reacción química de puede ver en la ecuación 2.

Dióxido de carbono + Agua + energía solar → Azúcar + Oxígeno



Las reacciones de la fase luminosa o dependientes de la luz se producen en los tilacoides y requieren de un suministro constante de energía luminosa que es absorbida por la clorofila. Esta energía luminosa o solar se convierte en energía química mediante la formación de dos compuestos: el ATP y el NADPH (un portador de electrones reducido). En esta fase las moléculas de agua se convierten en gas oxígeno.

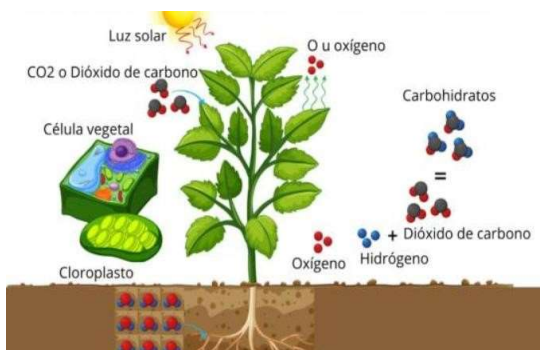


Figura 2. Reacción química de la fotosíntesis en las plantas (BioInteractive, 2019).

Las plantas pueden regular el proceso de fotosíntesis hasta cierto punto, pero durante sus procesos metabólicos tienen excedentes que deben eliminar. Estos excedentes de la fotosíntesis cuando no se necesitan, la planta los elimina a través de las raíces

incorporándolos al sistema suelo/planta. Estos metabolitos segregados generan la existencia de una actividad microbiológica en el entorno de las raíces. Numerosos microorganismos se aprovechan de dicha materia orgánica de la planta para su desarrollo, descomponiéndolos y liberan CO_2 , electrones y protones al medio. Los electrones generados de la oxidación pueden ser captados si colocamos un ánodo (membrana de cobre) y se consumen en el cátodo (membrana de zinc) por la reducción del oxígeno a agua. Este electrodo (ánodo) se puede acoplar a un segundo electrodo (cátodo) de forma externa a la celda por medio del circuito eléctrico, es decir si controlamos sistema suelo/planta podremos captar esos electrones de los procesos microbiológicos e incorporarlos al consumo energético o almacenarlos en una batería, este sistema se llama Celda Biofotovoltaica que su principio de funcionamiento es similar a la fotosíntesis natural. Este sistema transforma la luz del sol en electricidad, aprovechando mecanismos biológicos inspirados en la forma en que las plantas capturan y procesan la energía solar. El sistema funciona capturando la luz solar mediante materiales especiales, como pigmentos sintéticos, de manera similar a cómo la clorofila captura la luz en las plantas. Esta luz capturada se convierte en electricidad o se utiliza para producir hidrógeno, un combustible limpio. La celda biofotovoltaica (BPV) utiliza un proceso basado en la liberación de materia orgánica, de las plantas a través de sus raíces y generar energía eléctrica que puede ser utilizada para encender un foco como lo muestra la figura 3. Las aplicaciones de esta tecnología incluyen la generación de electricidad para hogares, industrias y renovación de infraestructuras, así como la producción de hidrógeno y combustible limpio para vehículos y fábricas. Estas aplicaciones son viables a gran escala.

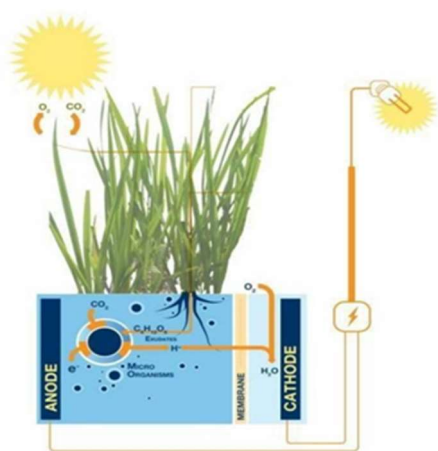


Figura 3. Generador Biofotovoltaico (Gowtham, et al, 2015).

Con este proyecto contribuimos a la reducción de la quema de combustible fósil y las problemáticas que se generan al utilizar estos sistemas. Según la Agencia Internacional de

la Energía (AIE), en la actualidad el consumo de la energía eléctrica a nivel mundial crece a un ritmo del 1,5% anual, de igual forma hace mención que la fuente de energía eléctrica principal es la proveniente de combustibles fósiles con 80%, seguida de la energía de biomasa con un 10%, el 6% de energía nuclear, 2 % de energía hidráulica y el otro 2 % de energías renovables (Balcells, et al, 2011).

Para obtener el valor teórico del voltaje generado se utilizó una regresión lineal esta es uno de los métodos más sencillos y transparentes de la inteligencia artificial y del aprendizaje automático. Permite establecer una relación matemática directa entre las variables ambientales (como luz, humedad y temperatura) y la variable dependiente (voltaje generado). Esto hace posible entender cómo influye cada variable en la generación de bioelectricidad, algo que otros modelos más complejos (como redes neuronales o árboles de decisión) no muestran con tanta claridad. A diferencia de los modelos de IA más avanzados, la regresión lineal no necesita grandes volúmenes de datos para producir resultados útiles. Dado que esta investigación es teórico-computacional y no se realizaron mediciones experimentales extensas, se trabajó con valores teóricos o simulados, lo que hace ideal el uso de una técnica estadística sencilla y eficiente como la regresión lineal.

Metodología

Para obtener el valor del voltaje teórico generado por la planta por medio de IA, primero se planteó un circuito físico con datos teóricos de cada una de las resistencias por medio de la ecuación de la ley de ohm considerando un circuito en serie el cual tiene por ecuación tres (Halliday,2014):

$$V_{fin} = (V_{G.P}) \left(\frac{R_{Cir}}{R_{I,P} + R_{Sue} + R_{Cir}} \right) \quad [3]$$

Donde:

V_{fin} = Voltaje final de salida

$V_{G.P}$ = Voltaje generado por la planta

R_{Cir} = resistencia del circuito

$R_{I,P}$ = Resistencia de la planta

R_{Sue} = Resistencia del suelo

Esta ecuación nos indica que la planta genera un $V_{G.P}$, pero parte de esa energía se pierde por las resistencias internas antes de llegar a la carga. Por eso, el voltaje útil V_{fin} nunca es igual a $V_{G.P}$, sino una fracción de él, determinada por la proporción de R_{Cir} respecto al

total de resistencias del circuito. Con este modelo se generó un código en Python, para predecir como cambia el voltaje final según las resistencias del circuito, los valores propuestos para cada variable son: $VG.P = 3 \text{ V}$, $RI.P=2000 \Omega$, $RSue = 5000 \Omega$ y $RCir = 100, 10000, 100 \Omega$.

Ahora incorporamos un modelo de IA de regresión lineal que aprenda a predecir el voltaje generado según condiciones ambientales. La regresión lineal múltiple tiene la forma general:

$$VG.P = \beta_0 + \beta_1 L + \beta_2 H + \beta_3 T \quad [4]$$

Donde; L= Luz (lux), H= Humedad (%), T= Temperatura (°C) y $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \beta_3 = \text{Cons. del mdl.}$

Posteriormente se introducen 5 datos con tres variables ambientales (tabla 1), estos rangos experimentales son los reportados por Helder et al. (2012), Strik et al. (2011) y Wetser et al. (2015).

Dados estos valores el modelo aprende cómo cada una afecta el voltaje para que posteriormente obtenga el voltaje optimo teórico de la planta con las condiciones ambientales específicas.

Tabla 1. Muestra el rango de condiciones experimentales reales reportados por distintos autores.

Nº	Luz (lux)	Humedad (%)	Temperatura (°C)	Voltaje generado (V)
1	200	60	25	0.20
2	400	65	26	0.28
3	600	70	27	0.35
4	800	80	28	0.40
5	1000	85	30	0.50

Resultados y discusión

La figura 4a representa los resultados del circuito en serie graficados en Python, se observa que la dependencia del Voltaje de salida vs Resistencia del circuito, mostrando que el voltaje de salida disminuye conforme aumenta la resistencia de carga ($RCir$). Este comportamiento es típico de fuentes con alta resistencia interna, como ocurre en los

sistemas bioeléctricos vegetales, donde la energía generada por las raíces o las bacterias del suelo debe atravesar medios conductores limitados por humedad, salinidad y composición orgánica del suelo. La ecuación 3 explica que cuando $RCir$ es bajo, gran parte del potencial se disipa en la resistencia del suelo y los tejidos internos de la planta ($Rsuelo + RI,P$), es decir pueden ser representadas como barreras óhmicas que reducen el voltaje de salida. La figura 4b representa la simulación con IA donde el valor máximo de voltaje predicho por el modelo físico es de ≈ 0.45 V, Físicamente esto se interpreta como un potencial electroquímico disponible entre ánodo (raíz/suelo) y cátodo, generado por: (i) la producción de compuestos orgánicos por fotosíntesis, (ii) la oxidación microbiana de esos compuestos liberando electrones, y (iii) la diferencia de potencial establecida por condiciones redox y materiales de electrodo. De igual manera este resultado es coherente con experimentos reales donde las plantas generan entre 0.3 y 0.8 V por célula (Kaku et al., 2015; Strik et al., 2011). El modelo de Regresión Lineal predijo un voltaje base de 0.45 V para las condiciones ambientales de 1000 lux, 75 % de humedad y 27 °C. Esto indica que, bajo condiciones de luz moderada y humedad óptima, la planta puede mantener un potencial bioeléctrico estable. Estos resultados coinciden con estudios realizados por Helder et al. (2012), quienes demostraron que la fotosíntesis diurna, junto con la actividad bacteriana anaerobia del suelo, incrementa el voltaje durante las horas de máxima radiación. Otros autos autores como Villaseñor et al. (2020), quienes también han utilizado un modelo de regresión múltiple para predecir la producción eléctrica de Plant-MFC a partir de variables ambientales, observando una dependencia directa de la humedad y la radiación solar.

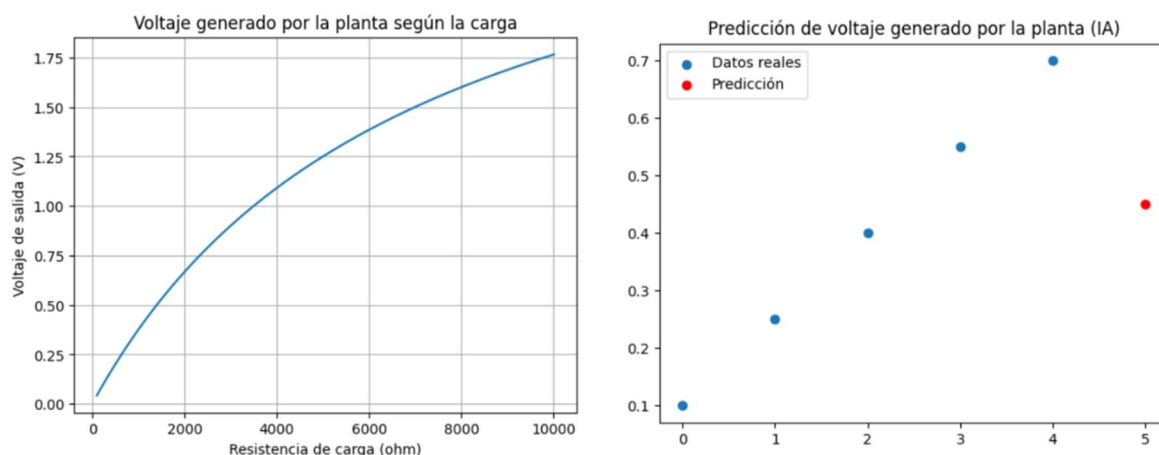


Tabla 2. Comparación de otros investigadores y simulación actual con IA

Figura 4. Resultados obtenidos, en a) se muestra cómo cambia el voltaje de salida según la resistencia de carga. b) se observa la comparación entre datos reales y la predicción del modelo de IA.

Investigación	Voltaje promedio	Observaciones
Strik et al. (2011)	0.44 V	Similitud con este modelo; dependencia del oxígeno en el ánodo.
Kaku et al. (2015)	0.38–0.6 V	Incremento con mayor intensidad lumínica.
Helder et al. (2012)	0.45–0.7 V	Eficiencia máxima con suelo húmedo y temperatura estable.
Simulación actual (IA+modelo físico)	0.45 V	Reproduce tendencias empíricas; predicción basada en variables ambientales.

Tabla 1. Comparación de otros investigadores y simulación actual con IA.

Usando la predicción $V=0.45$ V estimada en la simulación cuando la carga es $R_{Cir} = 220 \Omega$, se obtiene una corriente de $I \approx 2.045$ mA y una potencia de carga $P \approx 0.92$ mW. Con los parámetros de la simulación, una unidad (una maceta/celda) entregaría aproximadamente 2 mA y 0.9 mW a una carga de 220Ω . Esto es suficiente para un LED de alta eficiencia.

Por tanto, la IA logra replicar tendencias empíricas observadas en sistemas biológicos reales, validando su potencial como herramienta de predicción y optimización.

Conclusiones

El modelo híbrido propuesto (simulación física + IA) reproduce de manera coherente la generación bioeléctrica vegetal. El voltaje estimado por la IA (≈ 0.45 V) se encuentra dentro del rango experimental reportado por la literatura científica, demostrando la viabilidad de las Plant-MFC como fuente renovable y limpia. Se obtuvo una corriente estimada de aproximadamente 2 mA con una resistencia de carga de 220Ω , generando una potencia promedio cercana a 0.92 mW. Aunque estos valores no son suficientes para aplicaciones de alto consumo, sí resultan prometedores para alimentar dispositivos de bajo consumo o sensores ambientales, especialmente si se integran múltiples unidades en serie o paralelo.

La regresión lineal aplicada evidenció la influencia positiva de la luz y la humedad en el voltaje generado, aunque la relación con la temperatura fue menos significativa, lo cual coincide con estudios de Villaseñor et al. (2020) y Chen et al. (2017). Sin embargo, la naturaleza no lineal de los procesos biológicos sugiere que futuros modelos deben incorporar términos de interacción o enfoques no lineales (como redes neuronales o Random Forest) para mejorar la predicción y capturar la complejidad fisiológica del sistema. En síntesis, el uso de Inteligencia Artificial en simulaciones bioenergéticas ofrece

una herramienta poderosa para comprender, predecir y optimizar la generación eléctrica en plantas, reduciendo costos experimentales y guiando el diseño de prototipos. No obstante, es esencial validar el modelo con datos experimentales reales, ampliar el número de observaciones y controlar factores como pH, tipo de suelo y material de electrodos.

Este estudio sienta las bases para futuras investigaciones orientadas a convertir sistemas vegetales en biofuentes sostenibles de energía limpia, integrando ciencia de datos, biología y electrónica verde hacia un futuro energéticamente más sustentable.

Bibliografía

- Balcells, J., Autonell, J., Barra, V., Brossa, J., Fornieles, F., García, B., Ros, J., & Sierra, J. (2011). Eficiencia en el uso de la energía eléctrica. Marcombo / Circutor.
- BioInteractive. (2019). Fotosíntesis [Hoja de trabajo para el estudiante].
https://www.biointeractive.org/es/fotosintesis-estudiante-CL_0.pdf
- Carrasco-Ríos, L. (2009). Efecto de la radiación ultravioleta-B en plantas. IDESIA (Chile), 27(3), 59–76. <https://doi.org/10.4067/S0718-34292009000300009>
- Chen, Z., Cheng, S., & Logan, B. E. (2017). The effect of temperature on electricity generation and microbial community structure in microbial fuel cells. *Environmental Science & Technology*, 51(10), 5751–5758. <https://doi.org/10.1021/es300901e>
- Gielen, D., Boshell, F., Saygin, D., Bazilian, M. D., Wagner, N., & Gorini, R. (2019). The role of renewable energy in the global energy transformation. *Energy Strategy Reviews*, 24, 38–50. <https://doi.org/10.1016/j.esr.2019.01.006>
- Goodfellow, I., Bengio, Y., & Courville, A. (2016). Deep Learning. MIT Press. <https://www.deeplearningbook.org>
- Halliday, D., Resnick, R., & Walker, J. (2014). Fundamentos de física. Volumen 2: Electricidad y magnetismo (10.^a ed.). Editorial Reverté.
- Helder, M., Strik, D. P. B. T. B., Hamelers, H. V. M., & Buisman, C. J. N. (2012). Solar energy powered microbial fuel cell with a plant–microbial consortium. *Bioresource Technology*, 101(10), 3541–3547. <https://doi.org/10.1016/j.biortech.2009.12.124>
- Patel, K., Sharma, R., & Singh, A. (2020). Linear regression modeling for predicting voltage output in microbial fuel cells. *Journal of Renewable Energy Research*, 10(2), 415–423. <https://doi.org/10.20508/jrer.2020.10.2.415>
- Rosenbaum, M., Aulenta, F., Villano, M., & Angenent, L. T. (2011). Cathodes as electron donors for microbial metabolism: Which extracellular electron transfer

mechanisms are involved? *Bioresource Technology*, 102(1), 324–333.
<https://doi.org/10.1016/j.biortech.2010.05.062>

Strik, D. P. B. T. B., Timmers, R. A., Helder, M., Steinbusch, K. J. J., Hamelers, H. V. M. & Buisman, C. J. N. (2011). Microbial solar cells: applying photosynthetic and electrochemically active organisms. *Trends in Biotechnology*, 29(1), 41–49.
<https://doi.org/10.1016/j.tibtech.2010.10.001>

Wetser, K., Sudirjo, E., Buisman, C. J. N., & Strik, D. P. B. T. B. (2015). Electricity generation by a plant–microbial fuel cell with an integrated oxygen reducing biocathode. *Applied Energy*, 137, 151–157.
<https://doi.org/10.1016/j.apenergy.2014.09.078>

Villaseñor, J., Capilla, R., Rodrigo, M. A., & Cañizares, P. (2020). Effect of temperature on the performance of microbial fuel cells. *Chemosphere*, 238, 124567. <https://doi.org/10.1016/j.chemosphere.2019.124567>

Análisis de la propuesta de implementación de la NOM-017-STPS-2024 en la empresa PATSA, para la disminución de riesgos laborales y el uso adecuado en Equipos de Protección Personal (EPP).

Karel Dareysa De la luz Garcia¹
María Lazaletth Trejo Chi²
Cristel Margarita Moo López³
Fernando Enrique Vela León⁴
Yeshua Alberto Del Valle Zapata⁵

Tecnológico Nacional de México/ IT Campeche
22470189@campeche.tecnm.mx
22470122@campeche.tecnm.mx
22470227@campeche.tecnm.mx
fernando.vl@campeche.tecnm.mx
22470112@campeche.tecnm.mx

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar las condiciones de seguridad e higiene laboral en la empresa PATSA, enfocándose en la evaluación del uso del equipo de protección personal (EPP) por parte de los trabajadores del área de recolección de huevos. Se buscó identificar el grado de cumplimiento de las normativas establecidas en la NOM-017-STPS-2024 y determinar los factores que influyen en la correcta utilización del EPP dentro del entorno de trabajo. La metodología empleada fue de tipo mixta, combinando un enfoque cuantitativo y cualitativo. Se aplicaron encuestas estructuradas y fichas de observación directa a una muestra representativa de trabajadores, permitiendo recopilar información sobre hábitos de seguridad, capacitación recibida y condiciones de riesgo. Los datos obtenidos fueron analizados mediante técnicas estadísticas descriptivas y categorización cualitativa, para identificar patrones de conducta y cumplimiento normativo. Los resultados mostraron que, aunque la mayoría del personal reconoce la importancia del uso del EPP, existen deficiencias en la supervisión, mantenimiento de los equipos y constancia en la capacitación. Se concluye que el fortalecimiento de la capacitación, la vigilancia del cumplimiento de normas esenciales para mejorar la seguridad laboral en la empresa PATSA, contribuyendo a la reducción de accidentes y al bienestar integral de los trabajadores.

Palabras clave: Seguridad laboral, Equipo de protección personal (EPP), Normativa NOM-017-STPS-2024, Capacitación y supervisión, Condiciones de higiene industrial.

Abstract.

This research aimed to analyze the occupational safety and hygiene conditions at the company PATSA, focusing on the assessment of personal protective equipment (PPE) usage among workers in the egg collection area. The study sought to determine the level of compliance with the standards established in NOM-017-STPS-2024 and to identify the factors that influence the proper and consistent use of PPE within the workplace environment. A mixed-method approach was employed, combining quantitative and qualitative techniques. Structured surveys and direct observation sheets were administered to a representative sample of workers to collect information on safety practices, training received, and potential risk conditions. The collected data were analyzed using descriptive statistical methods and qualitative categorization to identify behavioral patterns and levels of compliance with occupational safety regulations. The results revealed that although most workers recognize the importance of PPE use, there are notable deficiencies in supervision, equipment maintenance, and the continuity of training programs. It is concluded that strengthening occupational safety training, ensuring continuous monitoring of regulatory compliance, and promoting a proactive safety culture are essential measures to improve workplace safety at PATSA. These actions contribute significantly to reducing occupational accidents and fostering the overall well-being of employees.

Keywords: Occupational safety, Personal protective equipment (PPE), NOM-017-STPS-2024, Training and supervision, Workplace hygiene.

Introducción

La seguridad e higiene en el trabajo constituyen pilares esenciales para salvaguardar la integridad de los trabajadores y asegurar la eficiencia operativa dentro de las empresas. En el sector industrial dedicado al procesamiento y recolección de productos alimenticios, los riesgos laborales se encuentran presentes de manera constante debido a la interacción con maquinaria, materiales biológicos y condiciones ambientales particulares. En este contexto, la empresa PATSA, dedicada a la producción y recolección de huevos, representa un entorno donde el cumplimiento de las normas de seguridad y el uso adecuado del equipo de protección personal (EPP) son indispensables para prevenir accidentes y mantener un espacio laboral seguro.

El problema que dio origen a esta investigación surge a partir de la observación de prácticas inadecuadas relacionadas con el uso del EPP y la falta de continuidad en las capacitaciones de seguridad. Aunque el personal reconoce la importancia del equipo de protección, en la práctica se detectan deficiencias en su aplicación, supervisión y seguimiento. Esto incrementa la exposición del trabajador a riesgos físicos y compromete el cumplimiento

normativo. A partir de esta situación surge la pregunta central de investigación: ¿en qué medida se cumplen las disposiciones de seguridad e higiene laboral en el área de recolección de huevos de la empresa PATSA, particularmente en relación con el uso del equipo de protección personal?

La relevancia del estudio radica en que las prácticas adecuadas de seguridad e higiene no solo protegen la salud de los trabajadores, sino que también influyen directamente en la productividad y la calidad de los procesos. En este sentido, fortalecer el uso correcto del EPP conforme a la NOM-017-STPS-2024 contribuye al desarrollo de una cultura preventiva dentro de la empresa, alineada con los estándares nacionales y con los principios de responsabilidad social empresarial.

El objetivo general de esta investigación es analizar las condiciones de seguridad e higiene laboral en la empresa PATSA, con énfasis en la evaluación del uso del equipo de protección personal por parte de los trabajadores del área de recolección de huevos. De este propósito se desprenden objetivos específicos orientados a: determinar el grado de cumplimiento de la normativa vigente; identificar los factores que influyen en la utilización adecuada del EPP; y evaluar las deficiencias en supervisión y capacitación, con el fin de proponer estrategias de mejora.

La hipótesis plantea que la capacitación continua, la supervisión adecuada y la disponibilidad del EPP apropiado son factores determinantes para reducir los riesgos laborales y mejorar significativamente la seguridad dentro del área de recolección de huevos.

Este estudio se encuentra delimitado temporalmente entre febrero y octubre de 2025. Espacialmente, se desarrolla en las instalaciones de la empresa PATSA, específicamente en el área de recolección de huevos. Temáticamente, se centra en el cumplimiento de la normativa en materia de seguridad e higiene con énfasis en el uso del EPP. La población objeto de estudio la conforman los trabajadores operativos del área mencionada, quienes participaron mediante encuestas y observaciones directas.

La estructura del documento se organiza en cinco capítulos: el primero presenta la introducción, los objetivos, el planteamiento del problema y la justificación; el segundo desarrolla el marco teórico; el tercero describe la metodología; el cuarto expone los resultados y su interpretación; y el quinto presenta las conclusiones y recomendaciones.

En conjunto, esta investigación busca fortalecer la seguridad laboral en PATSA, identificando deficiencias actuales, proponiendo mejoras basadas en la normativa vigente y promoviendo una cultura preventiva que favorezca condiciones de trabajo más seguras y una reducción en la incidencia de accidentes.

Presentación del problema

En el sector agroindustrial, particularmente en actividades como la recolección de huevos, los trabajadores están expuestos a diversos riesgos físicos y biológicos que pueden comprometer su salud y bienestar si no se implementan medidas preventivas adecuadas.

La empresa PATSA, ubicada por las ruinas de Edzná, en la recta del hotel, después de pasar los poblados de Bonfil y Pich, en un pueblo llamado Quetzal (a 5 kilómetros detrás de dicho poblado), los trabajadores del área de recolección de huevos enfrentan un alto riesgo de accidentes y enfermedades debido al uso inadecuado de guantes, botas y mascarillas, así como a la falta de capacitación en seguridad laboral. Aunque la normativa mexicana establece la obligación de proporcionar y supervisar el uso correcto de los Equipos de Protección Personal (EPP), en la práctica se observa el incumplimiento de la misma y deficiencias en la formación del personal. Esta situación no solo compromete la salud y bienestar de los trabajadores, sino que también afecta la productividad y la calidad del producto

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Implementar el uso adecuado de los Equipos de Protección Persona (EPP) y la capacitación en seguridad laboral en la empresa PATSA, con el fin de disminuir los riesgos laborales y enfermedades en los trabajadores del área de recolección de huevos, garantizando su bienestar.

Objetivos específicos

1. Observar el proceso de trabajo de los empleados en el área de recolección de huevos para identificar riesgos asociados al uso inadecuado del EPP.
2. Examinar las prácticas actuales de seguridad laboral de la empresa con los lineamientos establecidos de la NOM-017-STPS-2024, mediante una trazabilidad de capacitación.
3. Diseñar un plan de acción que facilite el cumplimiento de la norma, integrando estrategias de capacitación y supervisión.
4. Implementar las acciones propuestas con base en la normativa para promover el uso correcto de los EPP entre los trabajadores.
5. Analizar los resultados obtenidos tras la aplicación de la norma, con el propósito de medir su impacto en la seguridad.

Fundamentos teóricos

La seguridad y salud en el trabajo son pilares fundamentales para cualquier organización moderna. No se trata solo de cumplir con regulaciones legales, sino de garantizar el

bienestar físico, mental y social de los trabajadores, promoviendo entornos laborales donde la productividad y la sostenibilidad se desarrollen de manera armónica. En la industria avícola, este compromiso adquiere una dimensión crítica debido a la constante exposición de los trabajadores a riesgos biológicos, ergonómicos y mecánicos. En este sector, implementar estrategias preventivas no es una opción, sino una necesidad urgente para proteger la integridad de quienes forman el corazón de la operación diaria.

Importancia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

El bienestar de los empleados no solo repercute en su salud individual, sino que tiene un impacto directo en la eficiencia operativa de las empresas. Un entorno laboral seguro y saludable reduce el ausentismo, mejora la moral del equipo y, en última instancia, incrementa la productividad. La seguridad laboral, además de ser un requisito legal, es un componente ético y estratégico que refleja el compromiso de la empresa con su capital humano.

En la industria avícola, los trabajadores enfrentan desafíos específicos: manipulación de productos biológicos, exposición a temperaturas extremas, contacto con productos químicos y posturas forzadas durante largas jornadas. Estos factores hacen indispensable la adopción de medidas preventivas robustas que no solo mitiguen los riesgos, sino que también fomenten una cultura organizacional orientada al autocuidado y la responsabilidad compartida.

NOM-017-STPS-2024

En México, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) establece el marco legal para la protección de los trabajadores mediante las Normas Oficiales Mexicanas (NOM). Entre ellas, la NOM-017-STPS-2024 destaca por regular la selección, uso y mantenimiento del Equipo de Protección Personal (EPP), un elemento esencial para prevenir accidentes y enfermedades profesionales. Esta norma tiene como objetivo asegurar que los trabajadores dispongan de la protección adecuada según los riesgos presentes en su entorno laboral.

La NOM-017-STPS-2024 establece criterios claros para la evaluación de riesgos, la asignación de responsabilidades, la capacitación en el uso del EPP y el registro de su mantenimiento. De esta forma, no solo busca proteger la integridad física de los trabajadores, sino también fomentar una cultura de prevención que promueva el uso responsable y constante de estos equipos.

De acuerdo con Rada Luna (2024), la gestión preventiva debe basarse en la identificación oportuna de peligros, el cumplimiento normativo y la promoción de una cultura de seguridad que involucre activamente tanto a empleadores como a trabajadores. Paredes Tite (2017) añade que la seguridad industrial requiere una participación corresponsable, donde el liderazgo, la formación y la comunicación interna son factores decisivos para consolidar una cultura preventiva efectiva.

Gestión del Equipo de Protección Personal (EPP)

El EPP representa la última barrera de defensa frente a riesgos que no pueden eliminarse mediante medidas de ingeniería o administrativas. En la industria avícola, su uso es vital debido a la exposición constante a agentes biológicos, temperaturas extremas, humedad, productos químicos y posturas forzadas. La correcta selección, utilización y mantenimiento del EPP son esenciales para reducir incidentes laborales y garantizar condiciones de trabajo seguras.

Estrada et al. (2023) sostienen que el uso del EPP debe integrarse dentro del sistema de gestión de seguridad, no como una acción aislada o meramente obligatoria. La eficacia del EPP depende tanto de la calidad del equipo como de la formación y la actitud del trabajador frente a su uso. Rivas y Hernández (2024) argumentan que los principales desafíos en la aplicación del EPP no suelen ser técnicos, sino conductuales y organizacionales: la resistencia al cambio, la incomodidad percibida o la falta de supervisión pueden reducir significativamente su utilización adecuada.

La gestión del EPP implica una planificación sistemática: evaluación de riesgos específicos, selección del equipo más adecuado, mantenimiento preventivo y capacitación continua. Cuando estas acciones se integran de forma coherente, no solo se minimiza la probabilidad de accidentes, sino que también se mejora la percepción de seguridad y el compromiso de los trabajadores hacia la empresa (Magaña et al., 2022).

Cultura de Seguridad

La cultura de seguridad laboral representa el conjunto de valores, actitudes, percepciones y comportamientos compartidos por los miembros de una organización en relación con la prevención de accidentes y enfermedades de trabajo. Este concepto se sustenta en la idea de que la seguridad no depende únicamente de normas o equipos de protección, sino del compromiso individual y colectivo de los trabajadores para aplicarlos de forma consciente y constante.

Trejo (2019) destaca que una cultura de seguridad efectiva requiere liderazgo visible, comunicación constante y participación activa de todos los niveles jerárquicos de la organización. Los trabajadores deben comprender la razón detrás de las medidas preventivas, ya que solo así se genera una internalización genuina del valor de la seguridad. Magaña et al. (2022) sostienen que la capacitación y la educación continua son herramientas indispensables para fomentar comportamientos seguros, proporcionando los conocimientos y habilidades necesarios para identificar riesgos, usar correctamente el EPP y actuar ante emergencias.

Además, la capacitación no debe considerarse un proceso aislado o esporádico, sino una estrategia permanente de mejora continua. Rivas y Hernández (2024) señalan que las empresas que integran la formación en seguridad como parte de su gestión operativa logran

reducir los índices de accidentes y fortalecer el sentido de pertenencia entre sus colaboradores. La instrucción adecuada no solo transmite información técnica, sino que también refuerza valores organizacionales como la responsabilidad, la cooperación y el respeto por la vida y la salud.

Metodología

Bosquejo del método

El presente estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto (cuantitativo–cualitativo), ya que integra la recopilación de datos numéricos con el análisis de percepciones y experiencias del personal operativo. Esta combinación metodológica permite abordar el problema desde dos perspectivas complementarias: la cuantitativa, orientada a medir el grado de cumplimiento de la normativa NOM-017-STPS-2024 y la frecuencia de riesgos laborales asociados al uso inadecuado del Equipo de Protección Personal (EPP); y la cualitativa, centrada en comprender las actitudes, prácticas y significados que los trabajadores atribuyen a la seguridad y la prevención dentro de la empresa PATSA.

El diseño de la investigación es de tipo descriptivo y no experimental, ya que no se manipularon variables, sino que se observaron los fenómenos en su contexto real. Este diseño permite describir de forma objetiva las condiciones actuales de seguridad e higiene laboral, así como analizar la relación entre la capacitación, la supervisión y el cumplimiento del uso del EPP.

La estructura metodológica se organiza de manera lógica y secuencial: primero se definieron las variables y dimensiones de estudio; posteriormente se diseñaron y aplicaron los instrumentos de recolección de datos (encuestas, entrevistas y fichas de observación directa); y finalmente, se procesó y analizó la información mediante técnicas estadísticas descriptivas y categorización cualitativa.

Esta organización garantiza la coherencia entre los objetivos, las variables y los instrumentos aplicados, asegurando que cada fase del proceso contribuya a la validación de las hipótesis y al logro del propósito general de la investigación.

En conjunto, el método adoptado proporciona rigurosidad científica y pertinencia práctica, permitiendo no solo identificar las deficiencias en el uso del EPP y en la cultura de seguridad de la empresa, sino también generar propuestas concretas que favorezcan la disminución de riesgos laborales y el fortalecimiento de la cultura preventiva en PATSA.

Determinación del universo y obtención de la muestra

El universo de estudio de esta investigación está constituido por el total de trabajadores que laboran en el área de recolección de huevos de la empresa PATSA. Son 4 secciones y se dividía en 2 áreas para los pollos nuevos y 2 áreas de granja y cada sección cuenta con 20 trabajadores, dando así un total de 80 personas, considerando al encargado del área. La

elección de este universo se justifica porque estos trabajadores están directamente expuestos a factores de accidentes laborales, tales como picaduras, manipulación manual de cargas, exposición al polvo, gases emitidos por las aves, altas temperaturas, humedad y ruido constante, lo cual puede comprometer significativamente su salud física y mental. Esta decisión responde a la necesidad de evaluar de manera específica a los trabajadores con mayor exposición a los riesgos identificados.

En este sentido, nuestra muestra estará compuesta por trabajadores de diferentes turnos y niveles de experiencia, lo cual permite obtener una visión amplia y realista de la situación laboral en las distintas naves. La elección de este método de la muestra se justifica por el control existente en el número de trabajadores por área, lo cual facilita la identificación y el acceso a los participantes. Este proceso de muestreo tiene como finalidad obtener información precisa y confiable para sustentar la necesidad de implementar medidas preventivas, tales como el uso obligatorio del equipo de protección personal (EPP), programas de pausas activas, mejoras en la ventilación y ajustes en el diseño de las estaciones de trabajo. En consecuencia, la información obtenida será clave para proponer acciones que favorezcan la salud ocupacional y la productividad dentro de la empresa.

En toda investigación es fundamental definir el universo o población, que corresponde al conjunto total de elementos que cumplen con ciertas características de interés para el estudio. En este caso, el universo está conformado por los trabajadores que laboran en el área de recolección de huevos de la empresa PATSA, con un total de 20 personas por sección y son 4 secciones que están divididos como 2 áreas de pollos nuevos y 2 áreas de granja.

Para obtener resultados confiables y representativos, se selecciona una muestra, que es un subconjunto del universo. El tamaño de la muestra puede calcularse mediante fórmulas estadísticas para asegurar que la información recolectada sea precisa y válida.

Se utiliza la siguiente fórmula para calcular el tamaño de muestra en poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times (1 - p)}{E^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times (1 - p)}$$

Dónde:

- n = tamaño de la muestra
- $N= 80$ (Son 4 secciones con 20 personas cada una)
- $Z=1.96$ para un nivel de confianza del 95%
- $p=0.5$ (proporción estimada, valor conservador)
- $E=0.1$ (margen de error del 10%)

Simulación numérica con los datos:

$$n = \frac{80 \times 3.8416 \times 0.25}{0.01 \times (80 - 1) + 3.8416 \times 0.25}$$

Simulación numérica:

$$n = \frac{80 \times 3.8416 \times 0.25}{0.01 \times 79 + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{80 \times 0.9604}{0.79 + 0.9604} = \frac{76.832}{1.7504} = 43.893$$

Por lo tanto, el tamaño de muestra calculado sería de aproximadamente 44 trabajadores para obtener resultados con un 95% de confianza y un margen de error del 10%. Sin embargo, debido a la naturaleza aplicada del estudio, se optó por un muestreo no probabilístico de tipo intencional, priorizando a los empleados con mayor exposición directa a los riesgos y a aquellos con mayor experiencia en el puesto, ya que su conocimiento resulta clave para identificar prácticas habituales y condiciones de seguridad.

Determinación del tipo y diseño metodológico del estudio (tipo de investigación)

La presente investigación se clasifica como un estudio aplicado, dado que no se limita a describir o diagnosticar la situación actual de la empresa PATSA, sino que busca implementar la NOM-017-STPS-2024 mediante estrategias de capacitación y supervisión, con el propósito de disminuir riesgos laborales y promover el uso adecuado de los Equipos de Protección Personal (EPP).

El estudio es de campo, porque la recolección de información se realizará directamente en el entorno natural de los trabajadores del área de recolección de huevos, observando sus prácticas habituales y aplicando instrumentos de manera presencial.

El diseño es no experimental, ya que no se manipularán las variables de manera intencional, sino que se evaluarán los efectos de la intervención (implementación de la norma) en condiciones reales. Asimismo, es descriptivo, porque permitirá caracterizar con detalle los riesgos laborales existentes, el nivel de cumplimiento normativo y las percepciones de los trabajadores sobre el uso del EPP.

El enfoque será mixto y la vertiente cuantitativa permitirá medir, a través de encuestas estructuradas, la frecuencia y el grado de cumplimiento del uso de EPP, así como la reducción de riesgos tras la implementación. La vertiente cualitativa aportará información sobre percepciones, actitudes y experiencias mediante entrevistas y observación directa, enriqueciendo la interpretación de los resultados.

El alcance es transversal, ya que la recolección de datos se realizará en un único periodo de tiempo, tanto antes como después de la implementación, lo que permitirá comparar cambios en el uso del EPP y en la percepción de seguridad.

En conjunto, este diseño metodológico resulta pertinente porque garantiza la aplicación práctica de la NOM-017-STPS-2024, facilita la evaluación de los resultados obtenidos y asegura la coherencia con el objetivo general de la investigación: disminuir los riesgos laborales y promover el bienestar de los trabajadores de PATSA mediante el uso adecuado de EPP.

Selección, diseño y prueba del instrumento de recolección de la información.

Para la recolección de la información se diseñaron tres instrumentos complementarios que permiten obtener datos tanto cuantitativos como cualitativos:

Se elaboró un instrumento con ítems que miden el nivel de percepción, actitud y cumplimiento respecto al uso de Equipos de Protección Personal (EPP), capacitación en seguridad laboral y condiciones ergonómicas. Las respuestas se estructuraron en un formato de opciones (totalmente de acuerdo con totalmente en desacuerdo), lo que posibilita medir tendencias y grados de aceptación o cumplimiento. (Ver Anexo 1)

Con base a este cuestionario busca identificar la frecuencia y existencia de prácticas específicas relacionadas con el uso del EPP y medidas de seguridad, permitiendo un diagnóstico rápido de cumplimiento de la NOM-017-STPS-2024 y de la capacitación recibida. (Ver Anexo 2)

Se diseñó una guía de entrevista orientada a explorar en profundidad las percepciones, barreras y sugerencias de los trabajadores sobre el uso de EPP y seguridad laboral. Este instrumento cualitativo complementa los resultados obtenidos mediante los cuestionarios, proporcionando una visión integral del problema. (Ver Anexo 3)

Prueba piloto y validación.

Siguiendo las recomendaciones de Tamayo (2015), antes de la aplicación definitiva se realizará una prueba piloto con un pequeño grupo de trabajadores del área de recolección de huevos que cumplan los mismos criterios de inclusión del estudio. Esta prueba permitirá ajustar redacción, orden y escala de los ítems, así como estimar su confiabilidad mediante el cálculo del alfa de Cronbach para la escala Likert y la revisión de consistencia en las respuestas del cuestionario sí/no.

La combinación de estos tres instrumentos garantizará la obtención de datos cuantitativos y cualitativos complementarios, asegurando la coherencia metodológica con el tipo y diseño de investigación descrito en el apartado anterior.

El proceso de recolección de datos se llevó a cabo de manera organizada y secuencial dentro de las instalaciones de la empresa PATSA, específicamente en el área de recolección de huevos. Para garantizar la validez y confiabilidad de la información obtenida, la aplicación de los instrumentos siguió un protocolo previamente planificado.

En primera instancia, se gestionó con la gerencia de la empresa la autorización formal para acceder a las áreas de trabajo y aplicar los instrumentos de investigación. Una vez otorgado el permiso, se informó a los trabajadores sobre los objetivos del estudio, su carácter voluntario y la confidencialidad de sus respuestas, siguiendo los criterios éticos establecidos por Tamayo (2015) y Bernal (2010).

La recolección de datos se realizó durante dos semanas, considerando los diferentes turnos laborales para asegurar la participación representativa de los trabajadores. El proceso inició con la aplicación del cuestionario tipo Likert, diseñado para medir el nivel de cumplimiento, percepción y actitudes respecto al uso del Equipo de Protección Personal (EPP) y la capacitación en seguridad laboral. Cada aplicación tuvo una duración aproximada de 10 a 15 minutos y se realizó de manera individual para evitar influencias entre los participantes.

Posteriormente, se aplicó el cuestionario dicotómico (sí/no), orientado a registrar la presencia o ausencia de prácticas específicas vinculadas al uso del EPP y al cumplimiento de la NOM-017-STPS-2024. Este cuestionario permitió obtener indicadores rápidos sobre hábitos de seguridad y frecuencia en el uso correcto del equipo.

De manera complementaria, se seleccionó un subgrupo de trabajadores para participar en entrevistas semiestructuradas, con el propósito de profundizar en sus percepciones, experiencias, barreras y sugerencias sobre la seguridad laboral. Las entrevistas tuvieron una duración aproximada de 15 a 20 minutos y fueron registradas mediante notas escritas, resguardando la confidencialidad del participante.

Finalmente, se realizó observación directa, en la cual se documentaron comportamientos reales de los trabajadores durante sus actividades cotidianas, especialmente relacionados con el uso y manejo del EPP. Esta observación permitió contrastar las respuestas obtenidas en los cuestionarios con las prácticas observadas en campo.

La combinación de estos procedimientos permitió obtener información cuantitativa y cualitativa complementaria, logrando un diagnóstico integral sobre el cumplimiento de la NOM-017-STPS-2024, la cultura de seguridad existente y las áreas de mejora dentro del proceso productivo de PATSA

Planificación y procesamiento de la información

La recolección, procesamiento y presentación de la información se realizará de forma planificada y sistemática con el propósito de garantizar la validez y confiabilidad de los

resultados obtenidos. Las actividades se desarrollarán en la empresa PATSA, específicamente en el área de recolección de huevos, considerando a los 80 trabajadores que conforman el universo de estudio y aplicando la muestra seleccionada según los criterios metodológicos establecidos.

En primer lugar, se gestionará con la gerencia de la empresa la autorización correspondiente para el acceso a las instalaciones, comunicando los objetivos y alcances del estudio. Posteriormente, antes de la aplicación de los instrumentos, se informará a cada participante sobre la finalidad de la investigación, su carácter voluntario y la confidencialidad de la información, conforme a los principios éticos señalados por Bernal (2010) y Tamayo (2015).

La aplicación de los instrumentos se llevará a cabo de manera coordinada durante un periodo aproximado de dos semanas, de acuerdo con los turnos y la disponibilidad del personal. Se aplicará una escala tipo Likert de forma individual, con una duración aproximada de 10 a 15 minutos, para valorar el nivel de cumplimiento en el uso del Equipo de Protección Personal (EPP). Asimismo, se empleará un cuestionario dicotómico (sí/no) destinado a registrar el cumplimiento de prácticas y normas de seguridad, y una entrevista semiestructurada aplicada a un subgrupo representativo con el fin de profundizar en percepciones y experiencias relacionadas con la seguridad laboral. La aplicación estará a cargo del equipo de investigación, con apoyo del personal designado por la empresa para facilitar el acceso y orientar a los trabajadores.

Una vez recolectada la información, los datos cuantitativos provenientes de la escala tipo Likert y del cuestionario dicotómico serán capturados en una base de datos electrónica, verificando su consistencia mediante procesos de limpieza y codificación. Posteriormente, se aplicará estadística descriptiva para caracterizar las variables relacionadas con el uso del EPP, la capacitación y la percepción de riesgos, elaborando tablas y gráficas que permitan visualizar los resultados de manera clara y comparativa.

Por otro lado, los datos cualitativos obtenidos de las entrevistas semiestructuradas serán transcritos literalmente y sometidos a un análisis de contenido. A través de una codificación temática abierta y axial, se identificarán categorías y patrones que reflejen las percepciones de los trabajadores sobre el uso del EPP, la supervisión y las condiciones de seguridad. Este análisis permitirá complementar la información cuantitativa, aportando una comprensión más profunda de los significados y experiencias expresadas por los participantes.

La presentación final de los resultados integrará tanto los hallazgos cuantitativos como cualitativos, con el objetivo de ofrecer una visión global de la situación analizada. Los resultados del cuestionario tipo Likert y del cuestionario dicotómico se mostrarán mediante tablas de frecuencia y porcentajes, acompañadas de gráficas de barras que faciliten la comparación visual. En el caso de las entrevistas, los resultados se presentarán de manera descriptiva, organizados por temas o dimensiones de análisis; para cada categoría se

incluirán las preguntas aplicadas y un resumen de las respuestas más representativas, incorporando citas textuales breves cuando sea pertinente.

Resultados y discusión

Los resultados obtenidos en la empresa PATSA, tras aplicar instrumentos a los trabajadores del área de recolección de huevos, permitieron evaluar el cumplimiento en el uso, conservación y supervisión de los Equipos de Protección Personal (EPP). El estudio mostró que, aunque existe conocimiento sobre la importancia del EPP, su aplicación es irregular y carece de supervisión constante. Se identificaron deficiencias en el compromiso directivo, la actualización de políticas internas y la retroalimentación sobre seguridad.

Se observó que la capacitación en seguridad laboral no se realiza de manera continua ni uniforme, lo que limita la consolidación de una cultura preventiva sólida. Los trabajadores manifestaron la necesidad de recibir más información y orientación sobre el uso correcto del equipo, así como de contar con mayor acompañamiento por parte de los supervisores.

En el ámbito cualitativo, las entrevistas reflejaron una percepción general positiva hacia la seguridad, aunque acompañada de inconformidad por la falta de seguimiento y comunicación en los procesos de prevención. Se destacó la ausencia de retroalimentación tras los incidentes y la necesidad de promover valores como la empatía, la responsabilidad compartida y la capacitación constante.

Los trabajadores perciben un compromiso limitado de la dirección, políticas poco actualizadas y una comunicación informal. Si bien la resistencia al uso del EPP es baja, no existen incentivos ni una cultura preventiva sólida. También se detectó escasa investigación de incidentes y ausencia de programas de capacitación continua.

El análisis evidenció que la empresa presenta brechas en el cumplimiento de la NOM-017-STPS-2024, lo cual coincide con estudios previos que destacan la falta de capacitación y control en el sector avícola. Estas carencias incrementan el riesgo de accidentes y enfermedades laborales.

Se concluye que PATSA requiere fortalecer su cultura de prevención mediante un sistema de gestión basado en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), promoviendo liderazgo preventivo, comunicación efectiva y participación activa del personal. Finalmente, se recomienda fomentar la capacitación continua, mejorar la supervisión y consolidar políticas que garanticen entornos laborales seguros y sostenibles.

La discusión de los resultados confirma que todas las afirmaciones presentadas se apoyan directamente en los datos obtenidos mediante los instrumentos aplicados. El uso irregular del EPP señalado por los trabajadores coincide con los valores registrados en las escalas tipo Likert, donde la mayoría de respuestas reflejó cumplimiento parcial. Del mismo modo, la falta de capacitación continua se comprobó en el cuestionario dicotómico, donde varios

participantes indicaron no haber recibido entrenamiento reciente en seguridad laboral. Asimismo, las entrevistas y observaciones de campo respaldan la existencia de una supervisión limitada y de políticas internas poco actualizadas, lo que coincide plenamente con los resultados cuantitativos.

Por otra parte, la interpretación de los hallazgos se sustenta en la evidencia científica actualizada. Estrada et al. (2023) señalan que la eficacia del EPP depende tanto de su disponibilidad como de la supervisión y actitud del trabajador, lo cual explica por qué, pese al conocimiento de su importancia, su uso no es constante en PATSA. Soto y Méndez (2023) destacan que la capacitación continua es un factor determinante para reducir riesgos en granjas avícolas, coincidiendo con la necesidad expresada por los trabajadores en las entrevistas. Asimismo, autores como Magaña et al. (2022) y Rivas y Hernández (2024) enfatizan que la falta de retroalimentación, la comunicación deficiente y el liderazgo preventivo limitado impiden consolidar una cultura de seguridad, elementos que también se identificaron en la empresa analizada. Finalmente, Morales y Castillo (2022) advierten que el sector avícola presenta dificultades recurrentes para cumplir con la NOM-017-STPS-2024 debido a la falta de seguimiento y supervisión, lo que coincide plenamente con las brechas detectadas en PATSA.

En conjunto, los resultados y la literatura revisada muestran una coherencia clara: las debilidades encontradas en PATSA están ampliamente documentadas en investigaciones previas, lo que permite una interpretación sólida y fundamentada de la situación actual de seguridad laboral en la empresa.

Conclusiones

El desarrollo de esta investigación permitió analizar de manera integral las condiciones de seguridad laboral en la empresa PATSA, con especial atención al cumplimiento de la NOM-017-STPS-2024 y al uso adecuado de los Equipos de Protección Personal (EPP) en el área de recolección de huevos. Los resultados obtenidos evidencian que, aunque los trabajadores reconocen la importancia del EPP, su utilización no se realiza de forma constante ni bajo una supervisión efectiva, lo que incrementa la exposición a riesgos físicos y biológicos.

El estudio confirmó la hipótesis planteada: la implementación adecuada de los EPP, acompañada de capacitación continua, contribuye significativamente a la disminución de los riesgos laborales y a la mejora del bienestar de los trabajadores. Este hallazgo se alinea con los planteamientos teóricos revisados en el marco conceptual, donde diversos autores destacan la relación directa entre la formación preventiva, la cultura de seguridad y la reducción de accidentes en la industria avícola.

Esta investigación permitió identificar una brecha entre la normativa y su aplicación práctica, derivada de la falta de programas formales de capacitación, de la carencia de

mecanismos de control y del limitado compromiso organizacional con la seguridad. Estos factores limitan el cumplimiento pleno de la norma y afectan tanto la integridad del personal como la productividad de la empresa.

La aplicación de modelos como el de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y el modelo de Bienestar Laboral evidenció la necesidad de establecer una cultura preventiva sostenida, basada en la mejora continua y en la participación de todos los niveles jerárquicos. Garantizar la seguridad del personal no solo implica cumplir con la ley, sino también asumir una responsabilidad ética y social que impacta positivamente en la calidad del producto y en la competitividad de la organización.

Entre las limitaciones del estudio destacan el tiempo disponible para la aplicación de instrumentos, la resistencia al cambio de algunos trabajadores y la ausencia de personal especializado en seguridad e higiene laboral dentro de la empresa. No obstante, estas limitaciones no afectan la validez de los resultados, sino que refuerzan la importancia de fortalecer las estrategias de capacitación, supervisión y seguimiento a largo plazo.

Finalmente, se establece que las conclusiones aquí presentadas derivan directamente de los resultados obtenidos y de la discusión desarrollada. La coherencia entre los datos, su interpretación y la evidencia científica consultada garantiza que las recomendaciones propuestas se basan en hallazgos reales y analizados críticamente, cumpliendo así con el propósito de la investigación.

Bibliografías

ABC Avícola. (s.f.). Desafíos y oportunidades: El impacto ambiental de la industria avícola y estrategias de mitigación. ABC Avícola.

<https://www.abcavicola.com/post/desaf%C3%ADos-y-oportunidades-el-impacto-ambiental-de-la-industria-av%C3%ADcola-y-estrategias-de-mitigaci%C3%B3n>

Cadena SER. (2025, abril 23). El Centro Tecnológico del Huevo en Marchamalo será realidad en dos años. Cadena SER.

<https://cadenaser.com/castillalamancha/2025/04/23/el-centro-tecnologico-del-huevo-en-marchamalo-sera-realidad-en-dos-anos-ser-guadalajara/>

Chilehuevos. (2023). Recomendaciones para granjas avícolas de postura.

<https://www.chilehuevos.cl/storage/libraries/March2023/IIWK3w9IFn4e2RoZIIxx.pdf>

Equipo de Protección Personal (EPP) | SafetyCulture. (2024, 8 febrero). SafetyCulture. <https://safetyculture.com/es/temas/seguridad-sobre-el-equipo-de-proteccion-personal/>

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2020). Guía técnica para la evaluación y prevención de riesgos ergonómicos. INSST. <https://www.insst.es>

- Instituto Galego de Seguridade e Saúde Laboral. (2015). Prevención de riesgos laborales en granjas avícolas. https://libraria.xunta.gal/sites/default/files/downloads/publicacion/2015_200-15_15-00655__prevencion_de_riesgos_laborales_en_granjas_avicolas._os_atende_do_issg_a._folleto.pdf
- Norma Oficial Mexicana NOM-017-STPS. (2008). *Equipo de protección personal - Selección, uso y manejo en los centros de trabajo*. Diario Oficial de la Federación. <https://www.stps.gob.mx>
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Seguridad y salud en el trabajo*. OIT. <https://www.ilo.org>
- Morales, F., & Castillo, G. (2022). *El uso de equipos de protección personal en la industria avícola: importancia, normativas y principales desafíos*. Revista de Seguridad Agroindustrial, 11(2), 55-68. <https://doi.org/10.1234/rsa.v11i2.2022.68>
- Safe at Work California. (s.f.). Seguridad de los trabajadores en el sector avícola y de producción de huevos. <https://www.safeatworkca.com/es/articulos-de-seguridad/seguridad-de-los-trabajadores-en-el-sector-avicola-y-de-produccion-de-huevos/>
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2011). *Manual de seguridad e higiene en el trabajo*. STPS. <https://www.stps.gob.mx>
- Segusa. (2023, 6 septiembre). *El Rol Fundamental del Equipo de Protección Personal en la Prevención de Accidentes Laborales -*. <https://www.segusa.com.mx/equipo-de-proteccion-personal-en-la-prevencion-de-accidentes-laborales/>
- Soto, A., & Méndez, P. (2023). *Efecto de la capacitación en medidas de bioseguridad en trabajadores de granjas avícolas*. Ciencia y Tecnología Agropecuaria, 24(1), e1762. https://doi.org/10.21930/rcta.vol24_num1_art:1762
- Tulcan, S. M. M., Zambrano, S. M. B., & Hernández, G. C. (2024). Calidad de vida laboral en empresas familiares del sector avícola colombiano. *Desarrollo Gerencial*, 16(1), 1-25.
- Unobravo. (2025, 31 marzo). *Bienestar laboral: qué es y cómo aplicarlo*. <https://www.unobravo.com/es/blog/bienestar-laboral>

Tabla(s)

Tabla 3.1

Resultados de la pregunta

Trabajador	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Respuesta	0	1	2	2	1	1	1	2	1	0	1	2	1	1	1	1	1

Fuente: Creación propia

Tabla 3.2
Resultados de la pregunta

Trabajador	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Respuesta	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2

Fuente: Creación propia

Tabla 3.3.
Resultados de la pregunta

Trabajador	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Respuesta	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2

Fuente: Creación propia

Tabla(s)

Tabla 3.1
Resultados de la pregunta

Trabajador	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Respuesta	0	1	2	2	1	1	1	2	1	0	1	2	1	1	1	1	1

Fuente: Creación propia

Tabla 3.2
Resultados de la pregunta

Trabajador	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Respuesta	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2

Fuente: Creación propia

Tabla 3.3.
Resultados de la pregunta

Trabajador	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Respuesta	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2

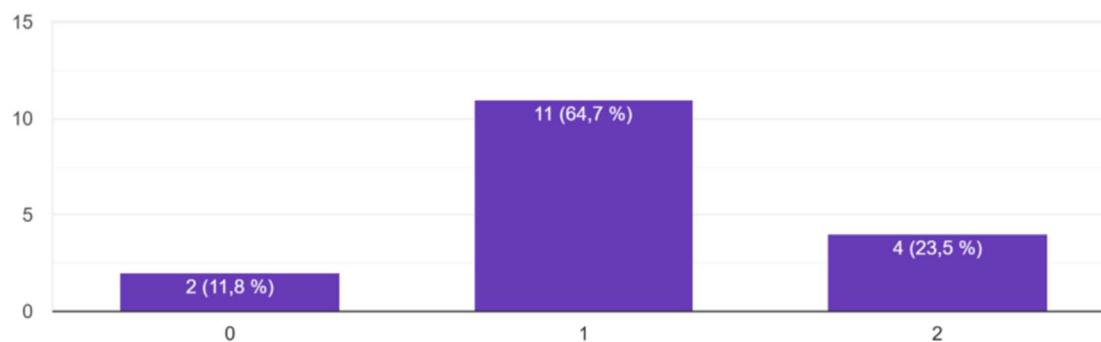
Fuente: Creación propia

Figura(s)

Figura 3.1.
Gráfica de barras de la pregunta

1. Usa casco o gorra sanitaria según la actividad.

17 respuestas



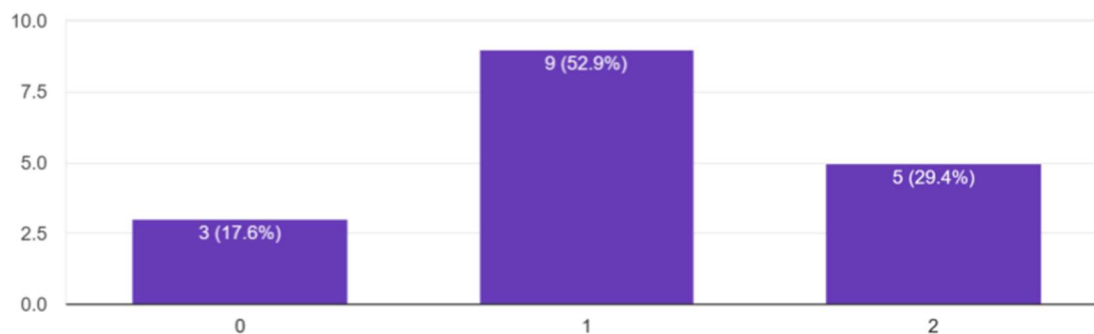
Fuente: Creación propia

Figura 3.2.

Gráfica de barras de la pregunta

2. Porta correctamente el cubrebocas o mascarilla (nariz y boca cubiertas).

17 respuestas



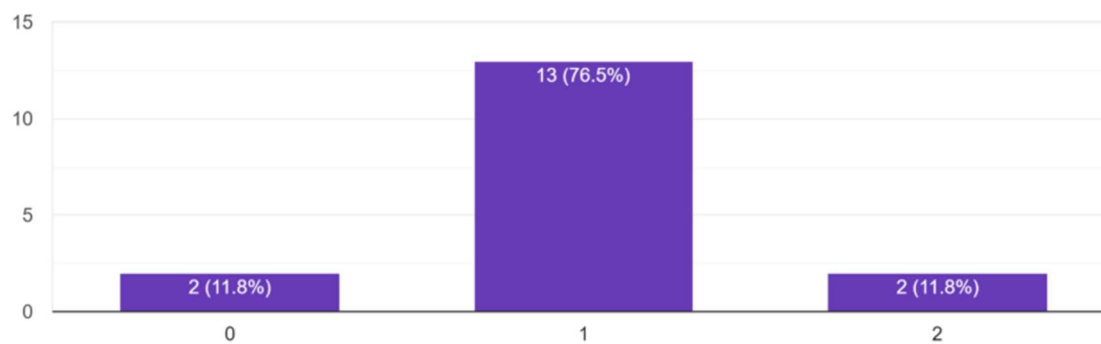
Fuente: Creación propia

Figura 3.3.

Gráfica de barras de la pregunta

3. Usa guantes adecuados (material correcto, sin roturas).

17 respuestas



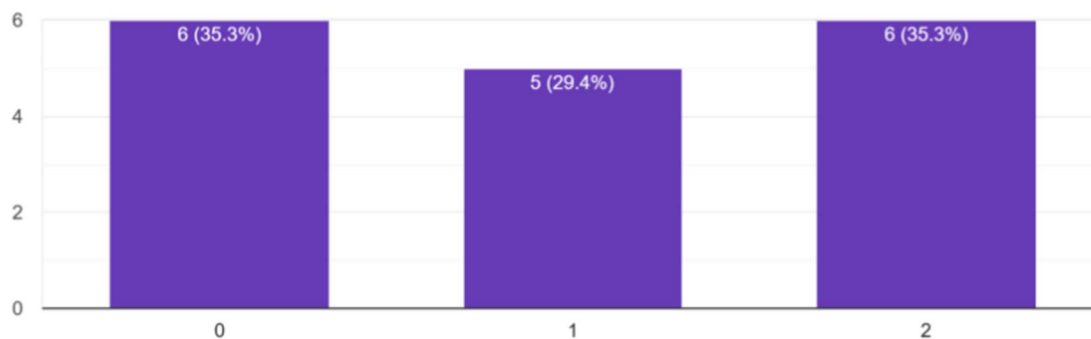
Fuente: Creación propia

Figura 3.4.

Gráfica de barras de la pregunta

4. Utiliza botas antiderrapantes y cerradas.

17 respuestas



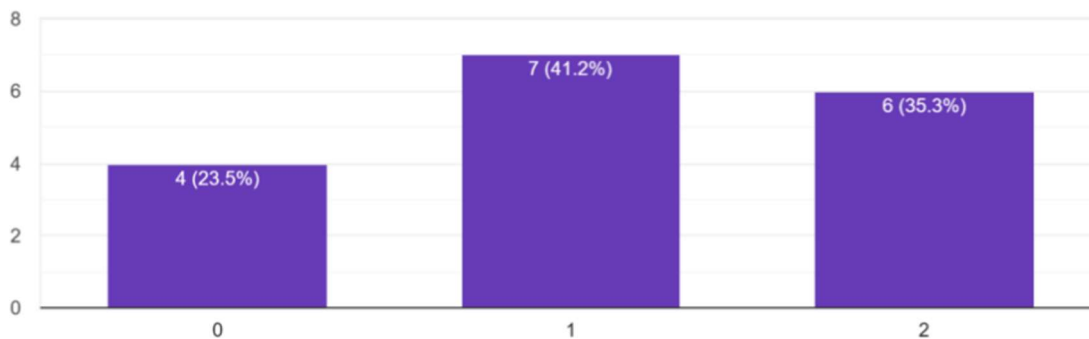
Fuente: Creación propia

Figura 3.5.

Gráfica de barras de la pregunta

5. Porta mandil, bata o uniforme completo y limpio.

17 respuestas



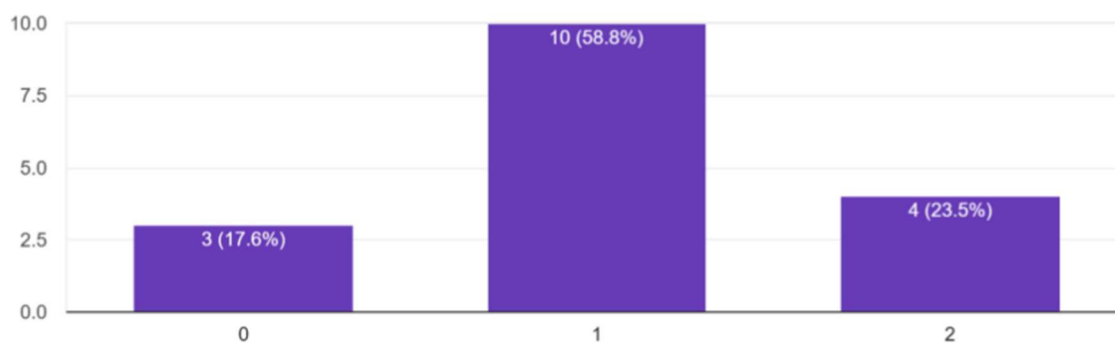
Fuente: Creación propia

Figura 3.6.

Gráfica de barras de la pregunta

6. Usa lentes o careta protectora cuando existe riesgo de salpicaduras o polvo.

17 respuestas



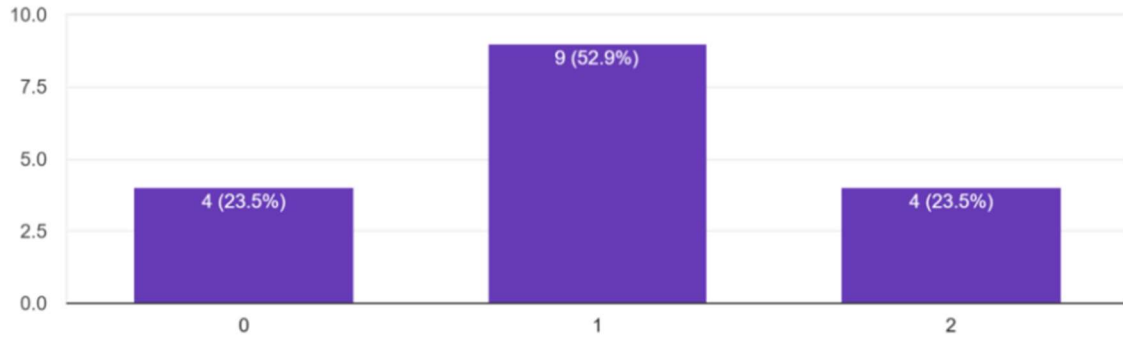
Fuente: Creación propia

Figura 3.7.

Gráfica de barras de la pregunta

7. Ajusta adecuadamente el EPP a su cuerpo (sin holgura ni exceso de presión).

17 respuestas



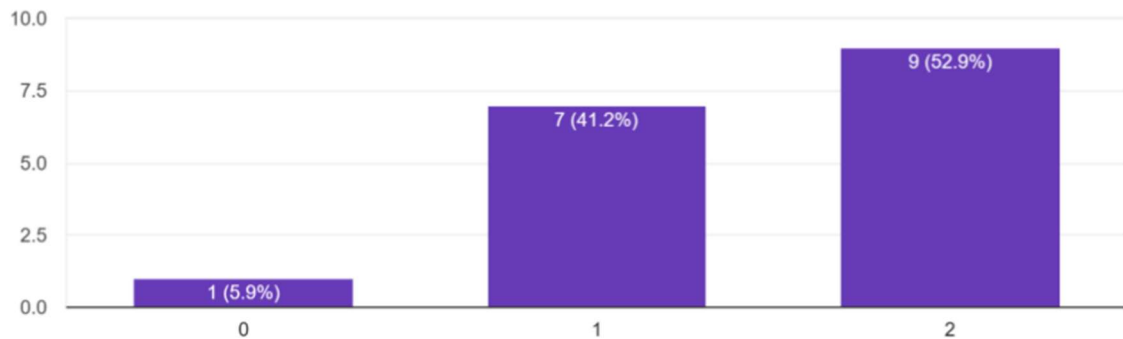
Fuente: Creación propia.

Figura 3.8.

Gráfica de barras de la pregunta

8. El EPP se encuentra limpio y sin daños visibles (roturas, manchas, humedad).

17 respuestas



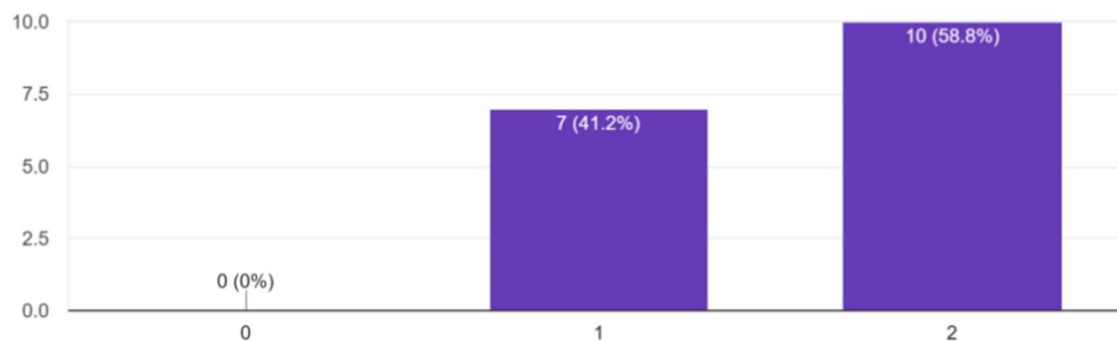
Fuente: Creación propia

Figura 3.9.

Gráfica de barras de la pregunta

9. No se observan EPP vencidos, caducados o en mal estado.

17 respuestas



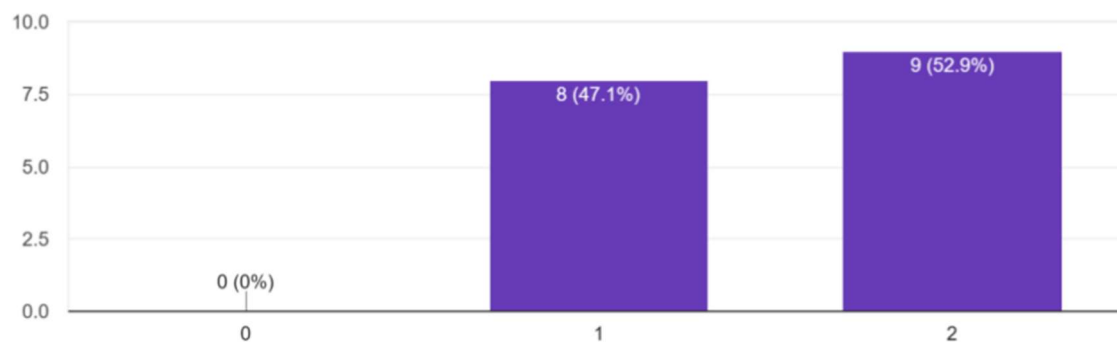
Fuente: Creación propia

Figura 3.10.

Gráfica de barras de la pregunta

10. Sustituye o reporta el EPP cuando está deteriorado.

17 respuestas



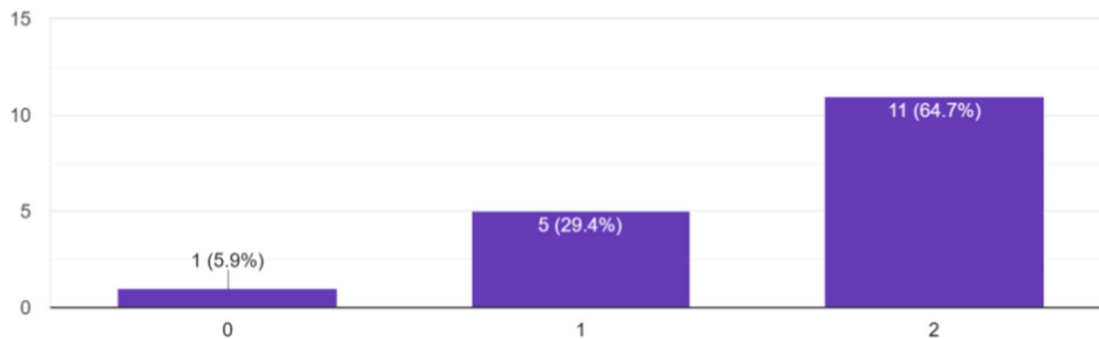
Fuente: Creación propia.

Figura 3.11.

Gráfica de barras de la pregunta

11. Mantiene su EPP guardado en el sitio designado al finalizar la jornada.

17 respuestas



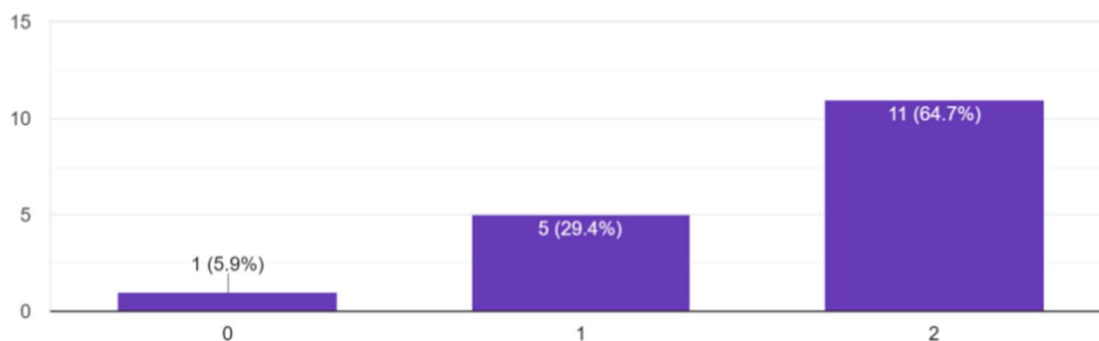
Fuente: Creación propia

Figura 3.12.

Gráfica de barras de la pregunta

12. No se observa uso compartido del EPP entre trabajadores.

17 respuestas



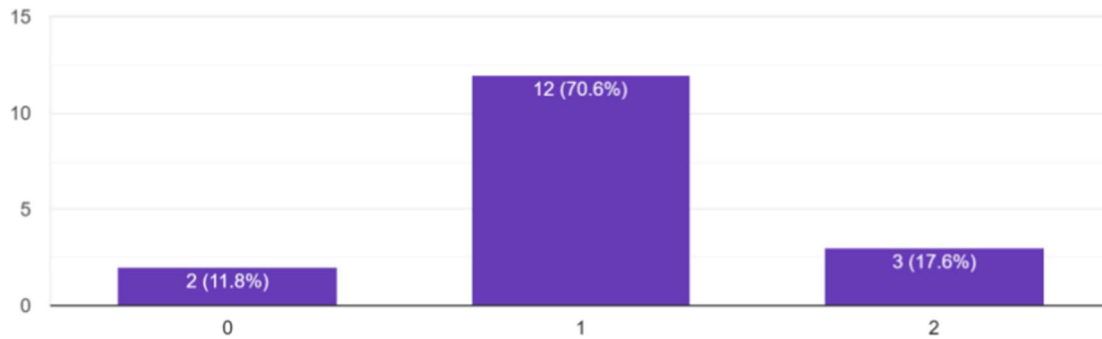
Fuente: Creación propia

Figura 3.13.

Gráfica de barras de la pregunta

13. Se observa presencia del supervisor o encargado verificando el uso del EPP.

17 respuestas



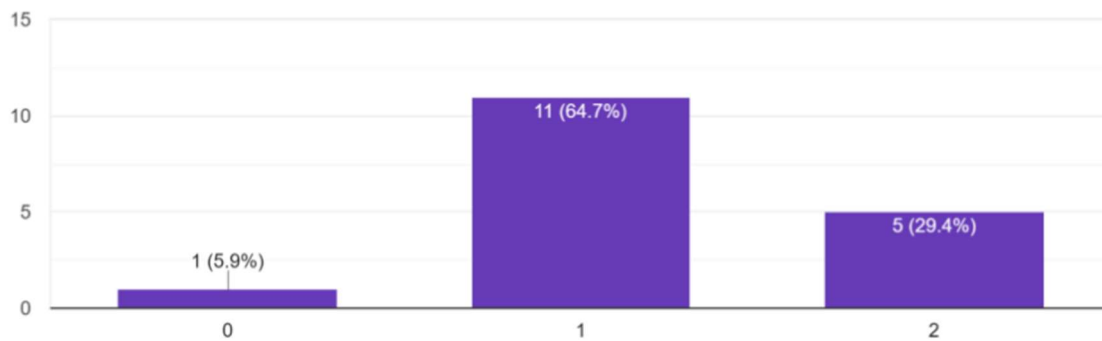
Fuente: Creación propia

Figura 3.14.

Gráfica de barras de la pregunta

14. El supervisor interviene cuando detecta incumplimientos.

17 respuestas



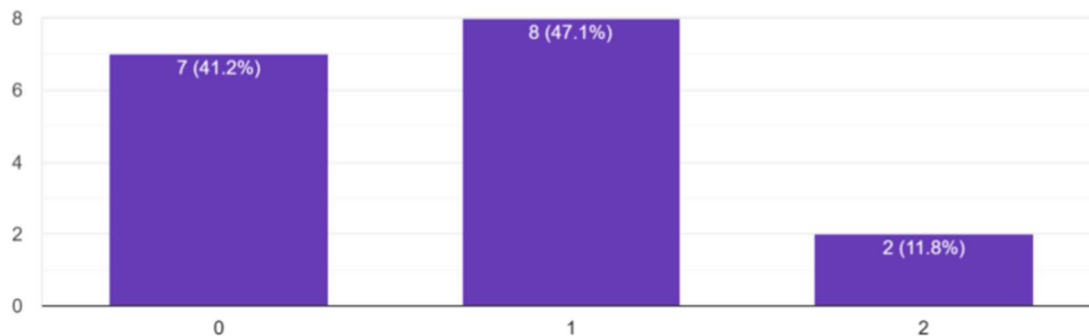
Fuente: Creación propia

Figura 3.15.

Gráfica de barras de la pregunta

15. Existen señalizaciones visibles sobre uso obligatorio de EPP.

17 respuestas



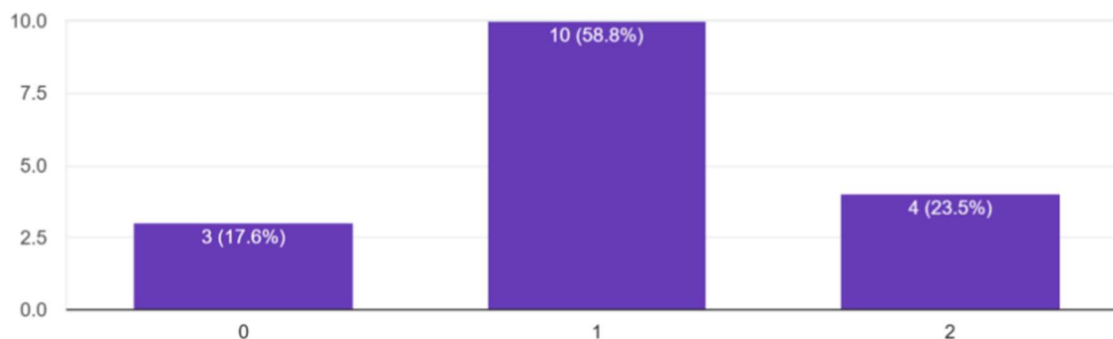
Fuente: Creación propia

Figura 3.16.

Gráfica de barras de la pregunta

16. Los trabajadores siguen las rutas y zonas delimitadas por seguridad.

17 respuestas



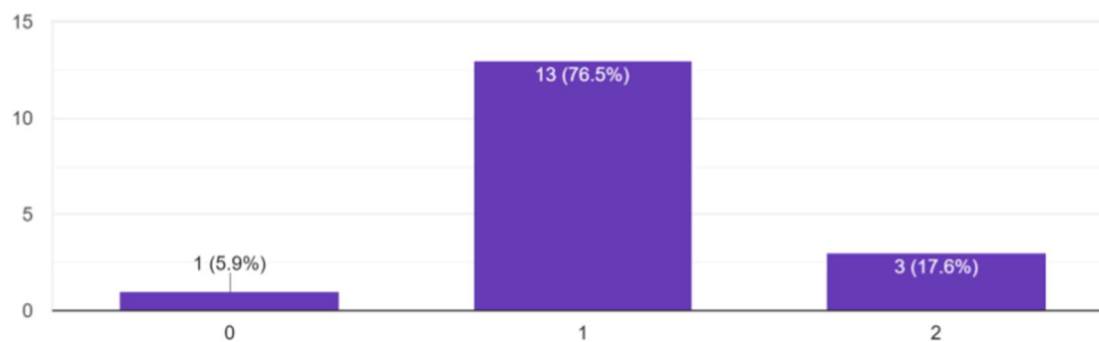
Fuente: Creación propia

Figura 3.17.

Gráfica de barras de la pregunta

17. No se detectan actos inseguros ni prácticas riesgosas en el área.

17 respuestas



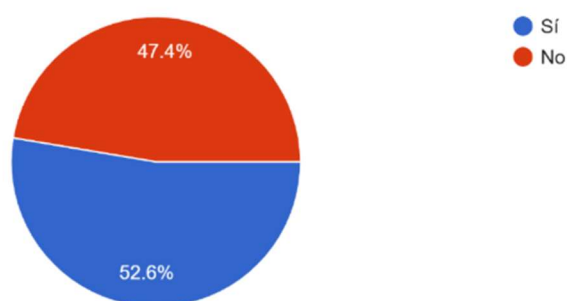
Fuente: Creación propia

Figura 3.18.

Gráfica de Pastel de la pregunta

¿Se registran y analizan los accidentes laborales ocurridos en su área?

19 respuestas



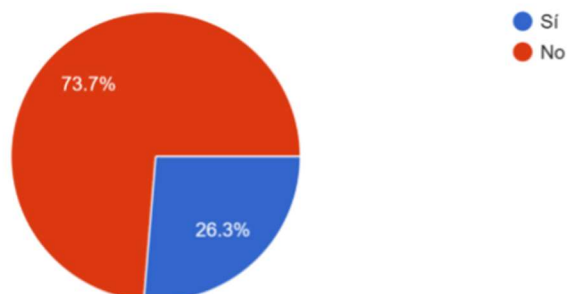
Fuente: Creación propia

Figura 3.19.

Gráfica de Pastel de la pregunta

¿Existen medidas preventivas implementadas para evitar accidentes repetitivos?

19 respuestas



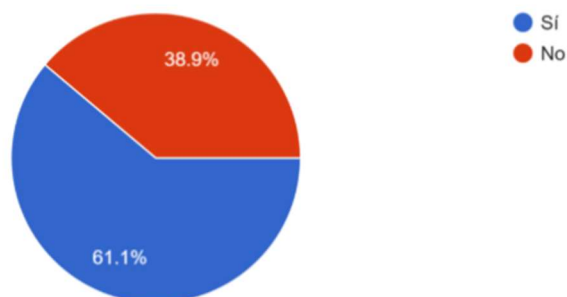
Fuente: Creación propia

Figura 3.20.

Gráfica de Pastel de la pregunta

¿Se realiza supervisión diaria del uso correcto del equipo de protección personal (EPP)?

18 respuestas



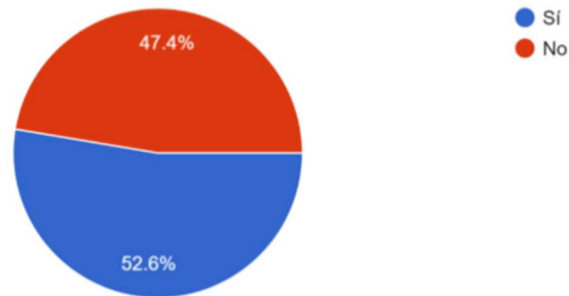
Fuente: Creación propia

Figura 3.21.

Gráfica de Pastel de la pregunta

¿Se investiga cada incidente o casi accidente para determinar causas y acciones correctivas?

19 respuestas



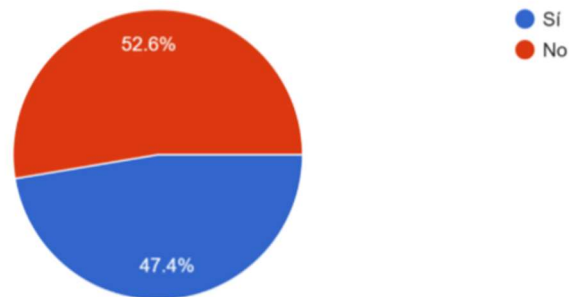
Fuente: Creación propia

Figura 3.22.

Gráfica de Pastel de la pregunta

¿Se cuenta con un registro actualizado de enfermedades ocupacionales detectadas?

19 respuestas



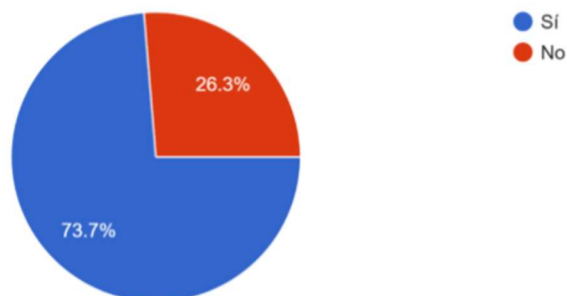
Fuente: Creación propia

Figura 3.23.

Gráfica de Pastel de la pregunta

¿Se informa al personal sobre los riesgos específicos asociados a su puesto?

19 respuestas



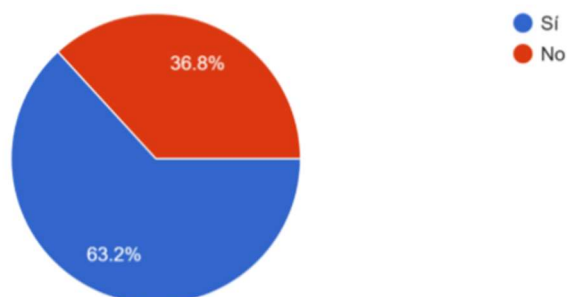
Fuente: Creación propia

Figura 3.24.

Gráfica de Pastel de la pregunta

¿Se promueve el uso continuo del EPP para prevenir enfermedades laborales?

19 respuestas

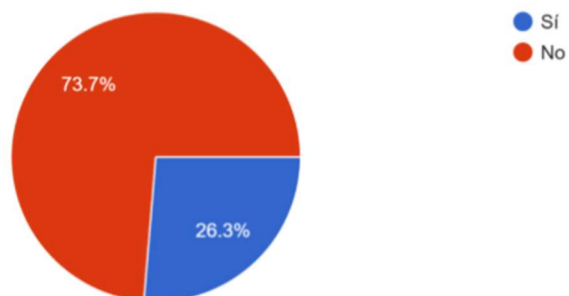


Fuente: Creación propia

Figura 3.25.

Gráfica de Pastel de la pregunta

¿Se realizan revisiones médicas periódicas a los trabajadores expuestos a riesgos?
19 respuestas

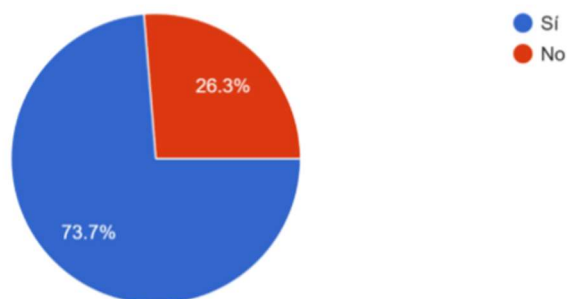


Fuente: Creación propia

Figura 3.26.

Gráfica de Pastel de la pregunta

¿Existe un procedimiento formal para la entrega y control del EPP?
19 respuestas



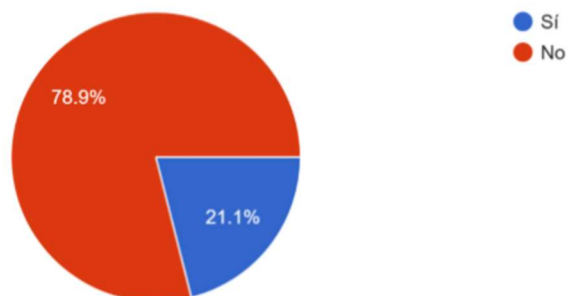
Fuente: Creación propia

Figura 3.27.

Gráfica de Pastel de la pregunta

¿El personal recibe capacitación sobre el uso correcto y mantenimiento del EPP?

19 respuestas



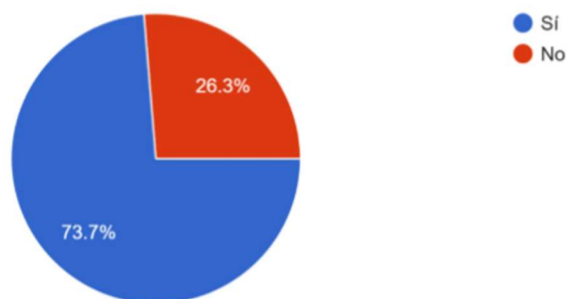
Fuente: Creación propia

Figura 3.28.

Gráfica de Pastel de la pregunta

¿Se aplican sanciones o medidas correctivas cuando no se cumple con el uso del EPP?

19 respuestas



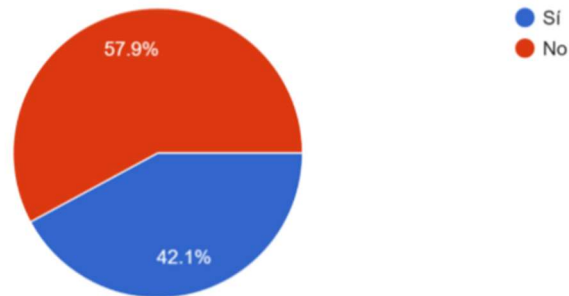
Fuente: Creación propia

Figura 3.29.

Gráfica de Pastel de la pregunta

¿La empresa cumple con lo establecido en la NOM-017-STPS-2025 respecto al EPP?

19 respuestas



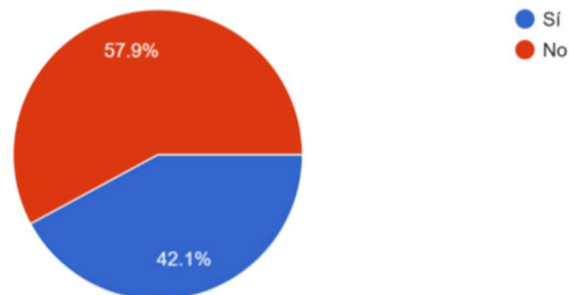
Fuente: Creación propia

Figura 3.30.

Gráfica de Pastel de la pregunta

¿Se fomenta la comunicación entre supervisores y trabajadores sobre temas de seguridad?

19 respuestas



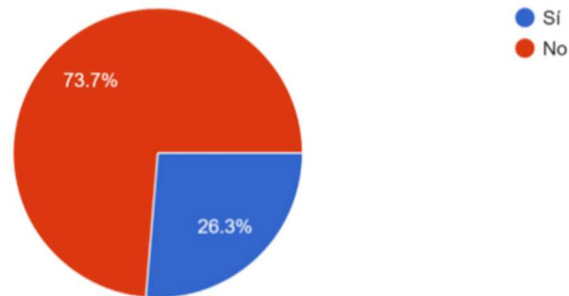
Fuente: Creación propia

Figura 3.31.

Gráfica de Pastel de la pregunta

¿Se realizan reuniones o retroalimentaciones para mejorar las prácticas seguras?

19 respuestas



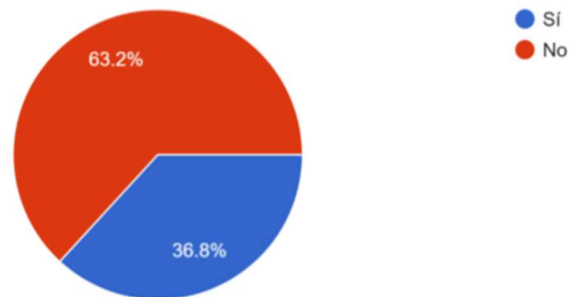
Fuente: Creación propia

Figura 3.32.

Gráfica de Pastel de la pregunta

¿La dirección brinda los recursos necesarios para mejorar la seguridad laboral?

19 respuestas



Fuente: Creación propia

Implementación de proyecto DMAIC para mejora de eficiencia operativa en centro de monitoreo con enfoque de servicio al cliente para empresa de tecnología solar.

Claudia Paola Espinosa Venegas¹

María Jimena Sánchez Chérrez²

Roger Manuel Sánchez Parrao³

Tecnológico Nacional de México/ IT Campeche

paola.ev@campeche.tecnm.mx

sjimena6@gmail.com

roger.sp@campeche.tecnm.mx

Resumen

El presente artículo muestra el desarrollo de un proyecto de mejora continua aplicado al Centro de Monitoreo de empresa de Tecnología Solar, dedicada al servicio posventa y monitoreo de sistemas fotovoltaicos. El proyecto de investigación se fundamenta en la metodología DMAIC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar), propia del enfoque Lean Six Sigma, con el objetivo de mapear los procesos de atención al cliente, identificar estándares operativos e implementar indicadores de control de calidad y eficiencia. Durante el desarrollo del proyecto se aplicaron herramientas como el mapeo de procesos, diagramas de flujo, Diagramas de Pareto e Ishikawa y listas de verificación, permitiendo identificar cuellos de botella, tareas redundantes y deficiencias en la gestión del servicio. A partir de este análisis se diseñó una base de datos operativa para el registro y control de los servicios prestados, estableciendo indicadores de desempeño que miden la eficiencia, productividad y satisfacción del cliente. Los resultados obtenidos demuestran una disminución de los tiempos promedio de atención de siete a tres días hábiles obteniendo un 57% de reducción en tiempo de espera, la digitalización del 100 % de los registros de servicio, y un incremento estimado del 30 % en eficiencia operativa. Asimismo, la estandarización de los procesos fortaleció la trazabilidad, redujo la variabilidad en los tiempos de respuesta y favoreció la toma de decisiones basadas en datos, consolidando la cultura de calidad y mejora continua dentro de la organización.

Palabras clave: DMAIC, Lean Six Sigma, mapeo de procesos, estandarización, indicadores de calidad, servicio al cliente.

Abstract.

This investigation article explains the development of an continuous improvement project carried out at the Monitoring Center of a Solar Technology Company, dedicated to after-

sales and photovoltaic system monitoring services. The investigation project is based on the DMAIC methodology (Define, Measure, Analyze, Improve and Control), as part of the Lean Six Sigma approach, aiming to map customer service processes, identify operational standards, and implement quality and efficiency control indicators. Throughout the project, tools such as process mapping, flowcharts, Pareto and Ishikawa diagrams, and verification checklists were applied to identify bottlenecks, redundant tasks, and deficiencies in service execution. Based on this analysis, an operational database was designed to record, register and monitor the services provided, establishing performance indicators to measure efficiency, productivity, and customer satisfaction. The results obtained showed an important decreased in the average attention days, reducing from seven to three business days, gaining a 57% reduction in the response times, as well as 100% of service records digitalization, and a 30% improvement in operative efficiency. The process standardization strengthened traceability, reduced variability in response times, and promoted data-driven decision-making. These achievements consolidated a culture of quality and continuous improvement within the organization, aligning operational performance with customer-oriented excellence.

Keywords: DMAIC, Lean Six Sigma, process mapping, standardization, quality indicators, customer service.

Introducción

Durante los últimos diez años, México ha experimentado un crecimiento acelerado en la demanda de sistemas fotovoltaicos para la generación de energía eléctrica, lo que ha provocado la necesidad de generar sistemas de monitoreo energético y atención de servicio posventa para sistemas instalados. Ante esta situación, una empresa de Tecnología Solar, ubicada en Mérida, Yucatán, detectó diversas áreas de oportunidad relacionadas con indicadores de desempeño y atención al cliente, así como el control de calidad de su Centro de Monitoreo posventa.

El objetivo de esta investigación fue aplicar la metodología DMAIC, Lean Six Sigma, para desarrollar un modelo sistemático orientado a optimizar los procesos de servicio al cliente, estandarizar los tiempos de respuesta y establecer indicadores clave de desempeño que aseguren y mejoren la calidad del servicio, midiendo la mejora en desempeño con los KPIs al utilizar dicha metodología, misma que promueve la mejora continua en la organización.

Este proyecto se divide en 5 etapas de la Metodología DMAIC: Definir, Medir, Analizar, Implementar o Mejorar y Controlar.

En la primera etapa (Definir), se delimitó el alcance del proyecto, así como los problemas objetivo a atender, por medio del uso de herramientas como mapeo de procesos, diagrama de flujo de procesos, organigrama, así como la definición del periodo que comprendería,

plasmado en el Diagrama de Gantt, mismo que plasmó los periodos de realización de cada etapa de esta metodología, para un proyecto de 4 meses de duración.

En la segunda etapa (Medir), se utilizaron diversas herramientas de recopilación de información como tablas de frecuencia, Diagramas de Pareto, listas de verificación y Diagrama de Proceso, en el cual se identificaron tiempos aproximados que tarda la organización en los procesos de atención al cliente sobre los servicios que realiza la empresa.

En la tercera etapa (Analizar), se utilizó la Gráfica de Pareto, Tabla de frecuencias (Histograma) y el Diagrama de Ishikawa, para el análisis de la información recopilada en la segunda etapa.

En la cuarta etapa (Implementar o Mejorar), se desarrollaron las soluciones para los problemas objetivos plasmados en la primera etapa, en el cual uno de los principales objetivos fue realizar la mejora continua de los procesos del Centro de Monitoreo.

Por último, la quinta etapa (Controlar), se presentan los indicadores y las estadísticas después de la implementación de las soluciones a los problemas objetivos planteados, donde se mencionan los hallazgos para encontrar otros problemas y continuar así con el ciclo de mejora continua de la Metodología DMAIC.

Presentación del problema

Durante el traslado a sus nuevas instalaciones, la empresa identificó la carencia de procedimientos internos documentados, la ausencia de indicadores de calidad y una notoria variabilidad en los tiempos de atención a los clientes. Estas deficiencias provocaban retrasos de hasta una semana en la entrega de reportes, impactando negativamente la satisfacción de los clientes y la confiabilidad en el servicio otorgado. En consecuencia, se determinó la necesidad de establecer indicadores clave de desempeño, mismos que requerían mapear y estandarizar los procesos del Centro de Monitoreo, establecer indicadores de control y desarrollar una base de datos que facilitara el registro, medición, control y análisis de la atención proporcionada a los clientes y usuarios del servicio.

Objetivos de la investigación

Objetivo general:

Aplicar la Metodología DMAIC y Lean Six Sigma a empresa de Tecnología Solar para determinar estándares e indicadores clave de desempeño con el objetivo de mejorar la calidad del servicio del Centro de Monitoreo con enfoque al cliente.

Objetivos específicos:

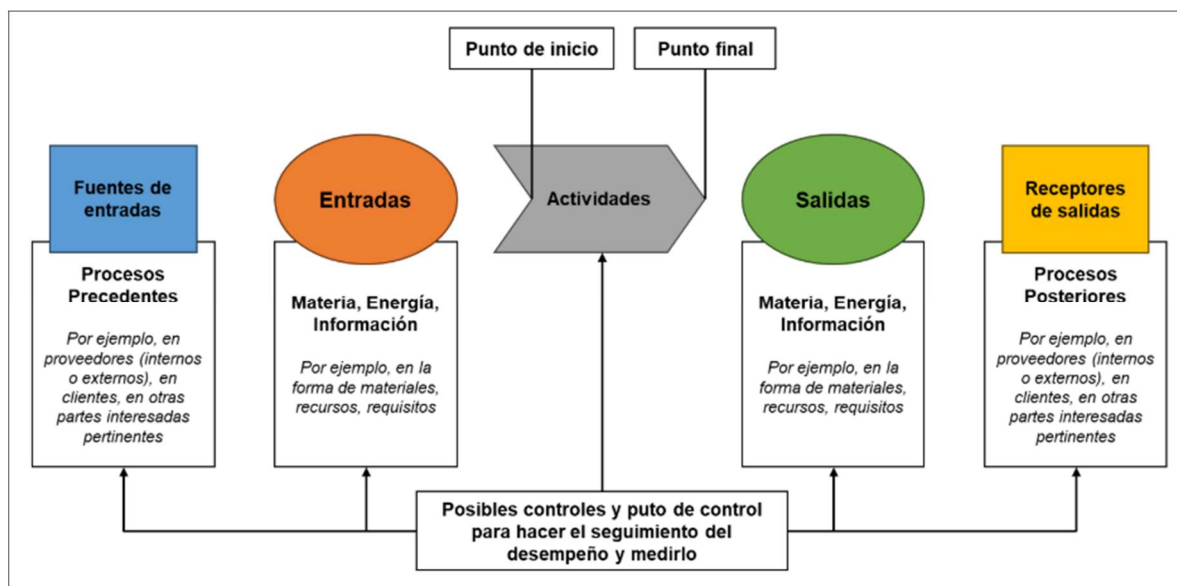
- Realizar el mapeo de los procesos asociados a los servicios gestionados por el Centro de Monitoreo de los sistemas fotovoltaicos.

- Definir los indicadores clave de desempeño para evaluar y controlar la calidad en el Call Center y en el propio Centro de Monitoreo.
- Determinar los tiempos estándar para la atención de los diferentes servicios de monitoreo.
- Unificar y estandarizar los procedimientos relacionados con los servicios posventa del Centro de Monitoreo
- Desarrollar una base de datos que permita administrar y supervisar de manera eficiente los servicios ofrecidos.

Fundamentos teóricos

Ejecución del Mapeo de los procesos asociados a los servicios gestionados por el Centro de Monitoreo de los sistemas fotovoltaicos

De acuerdo con la norma ISO 9001:2015, un proceso se entiende como un conjunto de actividades interrelacionadas entre sí que transforman insumos en resultados que generan valor para el cliente. El mapeo de procesos permite visualizar secuencialmente dichas actividades, facilitando su análisis y estandarización (López Peralta, 2015).



Representación de los elementos de un proceso. (Sánchez C.J., tomado de Norma ISO 9001:2015, noviembre 2023)

Esta metodología específica, se apoya en diversas herramientas gráficas, entre ellas los diagramas de flujo, los organigramas y el **Value Stream Mapping**, fundamentales para detectar cuellos de botella y oportunidades de mejora dentro de los procesos (Womack et al., 1990).

Para el caso de investigación en la empresa de Tecnología Solar, la implementación del mapeo de procesos hizo posible describir detalladamente el recorrido del servicio al cliente,

desde la recepción del reporte realizado por el cliente hasta la ejecución final, estableciendo tiempos estándar, responsables y puntos de control específicos.

La estandarización de procesos constituye un elemento esencial de los Sistemas de Gestión de la Calidad. Según Juran (1990), la calidad se basa en la adecuación al uso, es decir, en la capacidad de un proceso para cumplir con las expectativas del cliente. De forma complementaria, la American Society for Quality define la calidad como el conjunto de características que influyen en la aptitud de un producto o servicio para cumplir con los requisitos establecidos.

La aplicación del mapeo de procesos en el Centro de Monitoreo permitió definir secuencias operativas más claras, disminuir la variabilidad y fortalecer la capacitación del nuevo personal, lo que se tradujo en una mayor uniformidad del servicio y en el cumplimiento de los estándares de atención establecidos.

Definición de los indicadores clave de desempeño para evaluar y controlar la calidad en el Call Center y en el propio Centro de Monitoreo.

La medición del desempeño organizacional requiere indicadores clave de desempeño (KPI) que cuantifiquen la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos (Cisneros, 2016).

En el caso de los servicios fotovoltaicos, dichos indicadores deben reflejar aspectos como los tiempos de respuesta, el nivel de satisfacción del cliente y el grado de cumplimiento de los estándares técnicos establecidos.

Basándose en la metodología DMAIC, los indicadores fueron definidos en la fase “Controlar”, incorporando métricas tales como:

- Tiempo promedio de atención por servicio.
- Porcentaje de llamadas atendidas y no atendidas.
- Tasa de cumplimiento de reportes entregados en tiempo.
- Nivel de satisfacción del cliente registrado en la base de datos.

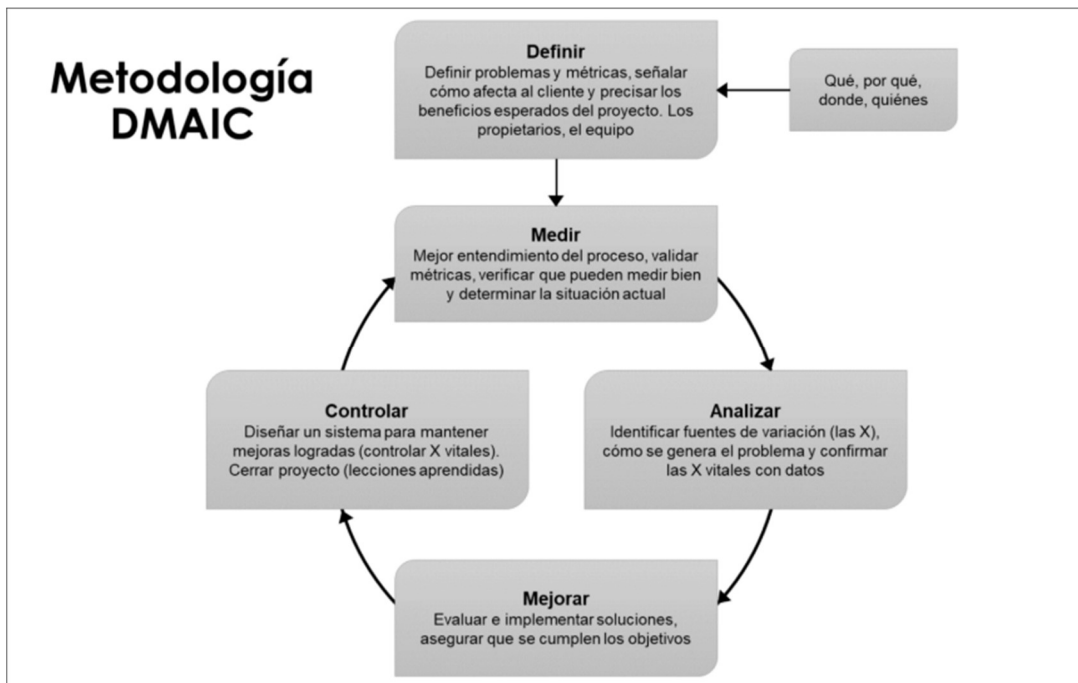
La base de datos diseñada permitió automatizar la recopilación y el análisis de la información proveniente tanto del Call Center como de los ingenieros encargados, generando reportes semanales y mensuales que facilitan la toma de decisiones basada en datos.

Estos resultados están alineados con la filosofía de la mejora continua y con la metodología Lean Six Sigma, la cual busca eliminar desperdicios y reducir la variación de los procesos (Gutiérrez Pulido & De la Vara Salazar, 2015).

Metodología

La investigación se desarrolló con un enfoque aplicado y descriptivo-explicativo, orientado a la resolución de problemas específicos del entorno empresarial. Se utilizó la metodología DMAIC, estructurada en cinco fases:

1. Definir: delimitación del problema y establecimiento de objetivos; elaboración del mapa de procesos y cronograma de actividades.
2. Medir: recolección de datos históricos sobre servicios, tiempos de atención y medios de contacto; uso de diagramas de flujo y listas de verificación.
3. Analizar: identificación de causas raíz mediante diagramas de Pareto e Ishikawa.
4. Mejorar: diseño e implementación de una base de datos para el control de los servicios y la documentación de procedimientos.
5. Controlar: elaboración de indicadores de desempeño y gráficas de seguimiento para reportes semanales y mensuales.



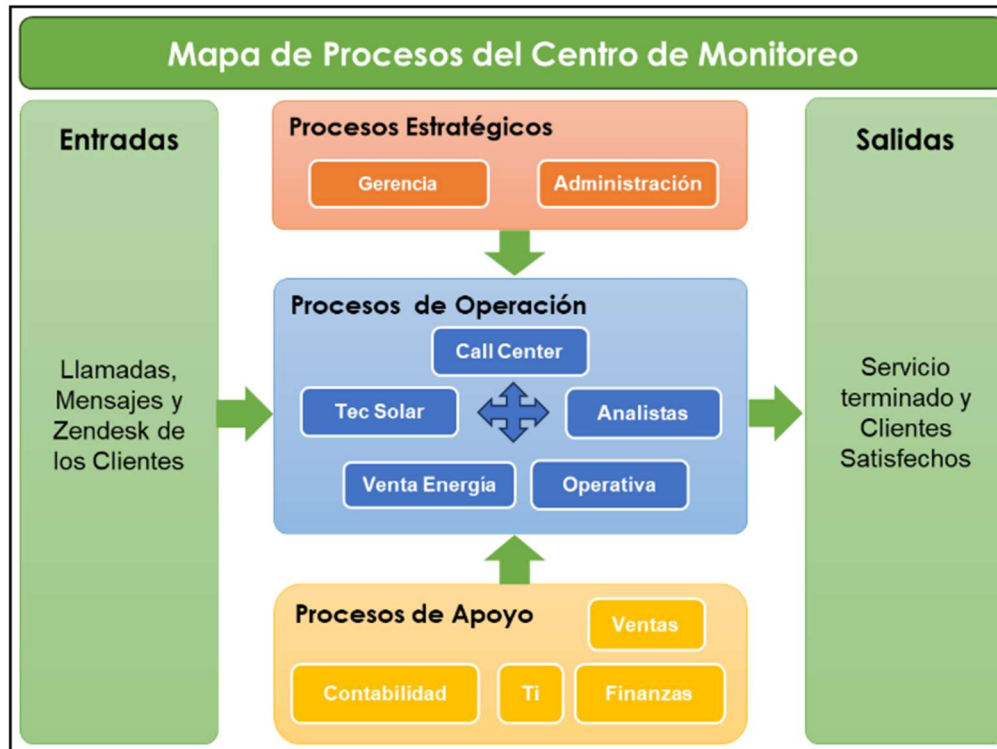
Metodología DMAIC. (Sánchez C.J., 2003)

Resultados y discusión

Dentro de la Etapa “Definir”

El mapeo de procesos permitió identificar trece servicios principales controlados por el Centro de Monitoreo, clasificando sus tiempos, responsables y secuencias. El análisis de

flujo reveló redundancias y esperas innecesarias, reducidas posteriormente mediante la estandarización de actividades.



Mapa de Procesos del Centro de monitoreo. (Sánchez C.J., agosto 2023)

En la segunda etapa “Medir” de la metodología DMAIC, el objetivo es medir los procesos con las herramientas adecuadas. El tipo de información a recolectar son los servicios realizados de enero a junio de 2023, siendo el semestre más cercado del control realizado por parte del Centro de Monitoreo, así como las llamadas recibidas por el call center Zendeck, medio a través del cual, se tiene contacto con el cliente. La información nos permitirá entender la posible variación que exista en los servicios realizados por el centro de monitoreo, así como identificar si existe alguna tendencia con respecto a las solicitudes de servicios de clientes.

Las herramientas utilizadas para la recolección de datos son Listas de verificación, tablas de frecuencia de datos, diagramas de proceso y Diagrama de Pareto.

Tipo de Servicios	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	Totales
Cotización de Servicio	6	12	33	12	21	28	112
Configuración WiFi Vía Telefónica	8	1	28	12	18	15	82

Creación de Cuenta de Monitoreo	18	9	61	26	53	41	208
Configuración WiFi Sitio	1	0	9	14	18	2	44
Revisión en Sitio	1	1	45	13	41	7	108
Análisis Energético	16	0	9	5	12	37	79
Reporte de Fallo	8	8	28	17	32	23	116
Levantamiento	22	1	10	5	14	6	58
Reinstalaciones	0	0	10	2	0	85	97
Asignación de Fecha	0	6	3	0	0	0	9
Atención de Llamadas	0	16	0	0	0	0	16
Totales	80	54	236	106	209	244	929

*Tabla Estadística de los servicios realizados en el Centro de Monitoreo durante el periodo de enero a junio 2023
(Sanchez C.J., septiembre 2023)*

La recopilación de datos, a través del control de los servicios del centro de monitoreo, se realizó en el periodo de enero a junio del 2023, en el cual tuvieron once (11) diferentes tipos de servicios registrados, siendo la “creación de cuenta de monitoreo” el servicio con más alta frecuencia en este periodo de tiempo con un total de 208, también se observa que el servicio de “asignación de fecha” tuvo un total de 9 siendo el más bajo durante este periodo. Cabe mencionar que el total de servicios realizados por el Centro de monitoreo es de 929 como se muestra en la tabla anterior.

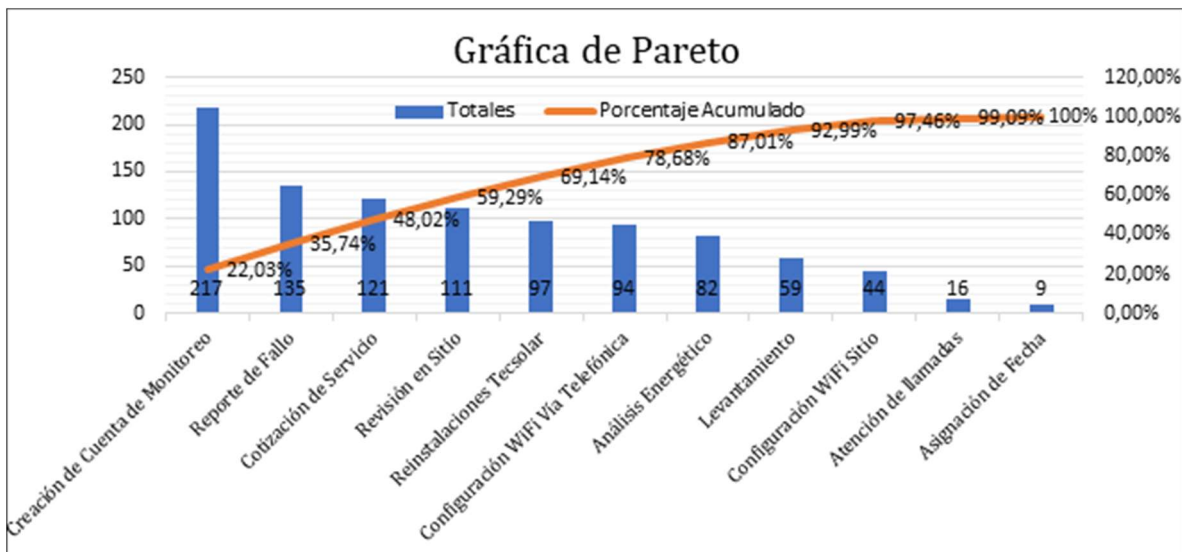
Tipo de Servicios	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	Total	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Creación de Cuenta de Monitoreo	18	9	61	26	53	41	208	22.03%	22.03%
Reporte de Fallo	8	8	28	17	32	23	116	12.48%	34.51%
Cotización de Servicio	6	12	33	12	21	28	112	12.05%	46.56%
Revisión en Sitio	1	1	45	13	41	7	108	11.62%	57.76%
Reinstalaciones	0	0	10	2	0	85	97	10.44%	68.20%
Configuración WiFi Vía Telefónica	8	1	28	12	18	15	82	8.82%	77.02%
Análisis Energético	16	0	9	5	12	37	79	8.50%	85.52%
Levantamiento	22	1	10	5	14	6	58	6.24%	91.76%
Configuración WiFi Sitio	1	0	9	14	18	2	44	4.73%	96.49%

Atención de Llamadas	0	16	0	0	0	0	16	1.72%	98.21%
Asignación de Fecha	0	6	3	0	0	0	9	0.96%	100%
Total	80	54	236	106	209	244	929	100%	

Tabla Diagrama de Pareto de los servicios realizados en el Centro de monitoreo de enero a julio de 2023 (Sánchez C.J., septiembre 2023)

En la tabla Diagrama de Pareto de los servicios totales realizados en el “CM”, de los 11 tipos de servicios analizados se tomarán en cuenta para el análisis de esta investigación, seis de los servicios, que son los que mayor incidencia tienen, con un total de 77.02% de las causas posibles de los problemas, acorde al Diagrama de Pareto.

En la Etapa de Analizar, se destaca que algunos de los servicios presentados en la recopilación de datos, así como en las tablas de frecuencias están unidos al control del Centro de Monitoreo, que son los encargados de realizar el seguimiento a estos servicios.



Gráfica de Pareto de los Servicios realizados durante el periodo de enero a junio 2023 (Sánchez C.J., octubre 2023)

En la Gráfica de Pareto, se puede apreciar los datos de frecuencia de cada servicio medido y su porcentaje, utilizando esta información los resultados se distribuyen y analizan, llegando a los datos de incidencia del control del Centro de monitoreo durante el periodo enero a junio 2023, en donde se identificó que la creación de cuenta de monitoreo, reporte de fallo, cotización de servicio, revisión en sitio, reinstalaciones y la configuración wifi vía telefónica son el 77.02% de los servicios que mejor se controlaron teniendo un sesgo menor a comparación de los demás servicios, pero cuatro servicios son los que es necesario documentar para tener los menores valores de error en el control estadístico, siendo la creación de cuenta de monitoreo el servicio más controlado teniendo el 22.03% del total de los servicios prestados, el segundo servicio son los reportes de fallos con un porcentaje de

12.48%, el tercer servicio prioritario es la cotización con un 12.05%, el cuarto servicio es la revisión en sitio con un 11.62%, el quinto son las reinstalaciones con un 10.44% y el sexto servicio es la Configuración wifi vía telefónica con un 8.82%.

Por lo tanto, la información presentada esquemáticamente por la gráfica de Pareto nos menciona que los servicios (procesos) a priorizar en la documentación, son los primeros 6 servicios, que servirá para conocer el tiempo aproximado de atención del servicio y de esta forma conocer las causas de las esperas que bajan la satisfacción del cliente, debido a que el reporte de fallo es considerado como la entrada a la realización de servicios, se descartó como uno de los procesos para realizar el mapeo ya que esta anexado en los procesos de cada uno de los servicios.

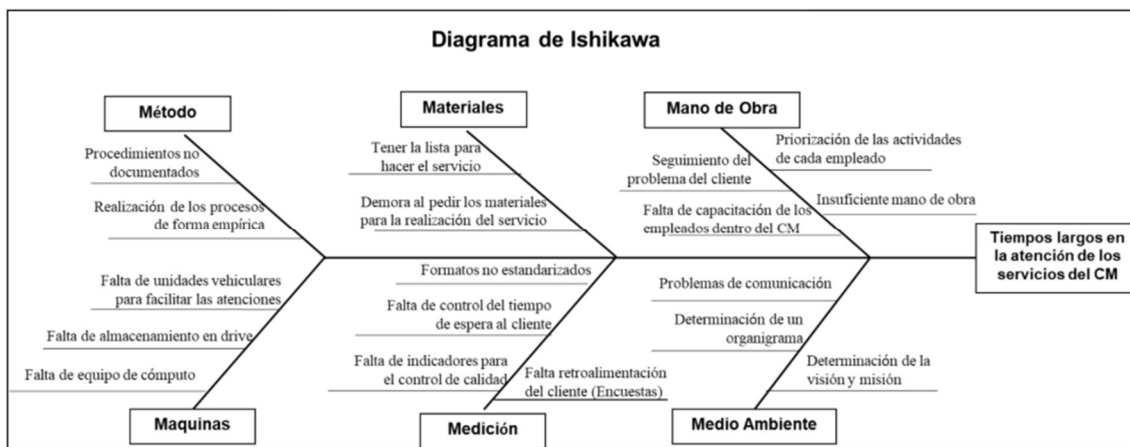


Diagrama de Ishikawa de los tiempos largos en la atención al cliente de los servicios del Centro de Monitoreo (Sánchez C.J., noviembre 2023)

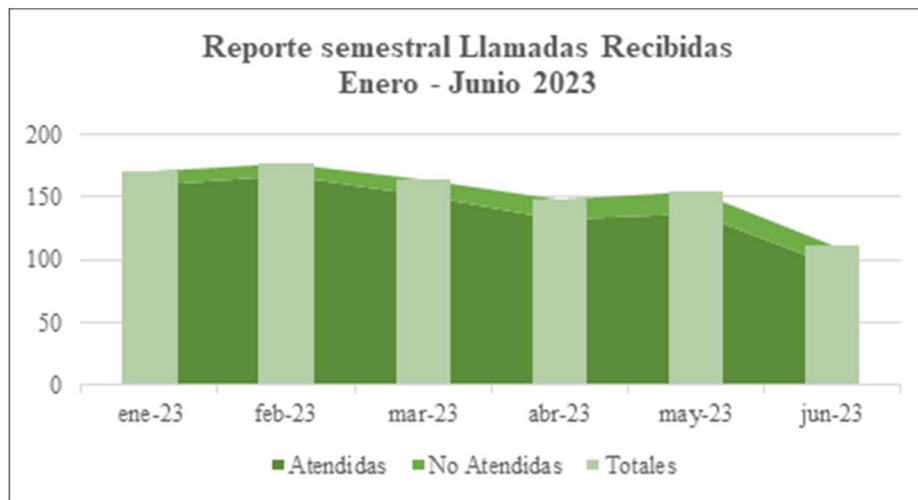
De acuerdo con los datos recopilados, se decidió realizar un Diagrama de Ishikawa debido a que es una herramienta útil para el análisis de datos, así como el hallazgo de las posibles causa raíz de los problemas y un gran aliado en la toma de decisiones, por lo que para el problema de los tiempos largos en la atención a los clientes de los servicios del “CM”, se realizó un diagrama de Ishikawa representado en la figura anterior, en el cual por medio de las 6 M (Método, Materiales, Mano de Obra, Maquinas, Medición y Medio Ambiente) se presentan las causas raíz encontradas.

Para la Etapa Mejorar, se enlistan los principales resultados y hallazgos, en los que destacan:

- Disminución de los tiempos de atención promedio de 7 días a 3 días laborales.
- Registro digital de 100 % de los servicios en la nueva base de datos.
- Incremento del 30 % en eficiencia operativa del Call Center.

- Implementación de indicadores de calidad como tasa de respuesta, productividad por analista y porcentaje de satisfacción.

El análisis estadístico y gráfico demostró una tendencia positiva en el control de calidad y en la trazabilidad de los servicios. La aplicación de la metodología DMAIC favoreció la integración de la mejora continua, promoviendo una cultura de calidad orientada al cliente.



Gráfica Llamadas atendidas y no atendidas por la plataforma (Chérrez S.J., octubre 2023)

La Gráfica representa los resultados obtenidos, con la distribución total de las llamadas atendidas y no atendidas en la plataforma, clasificadas en dos categorías. Se observa gráficamente una **tendencia descendente** en el uso de la plataforma por parte de los clientes, iniciando el año con **170 llamadas en enero** y concluyendo el semestre con **112 llamadas**, destacando **febrero** como el mes con el mayor número de interacciones: **176 llamadas**.

Asimismo, estos datos muestran **el 89.39% de las llamadas atendidas oportunamente**, con un tiempo de espera máximo de **un minuto**, mientras que el **10.61%** restante no logró ser atendido. Estos resultados evidencian la **eficiencia y accesibilidad obtenidos con el sistema**, además del adecuado **control de calidad** implementado, ya que cada llamada queda registrada y asociada con un **número de ticket**, lo que permite al Call Center obtener retroalimentación directa de los clientes y fortalecer la mejora continua del servicio.

Conclusiones

La implementación de la metodología **DMAIC** permitió alcanzar de manera sistemática los objetivos planteados en el proyecto, al documentar, medir y estandarizar los procesos del **Centro de Monitoreo de Perfect Home Tecnología**. Con base en el mapeo de procesos y el diseño de la base de datos, se lograron resultados tangibles como la reducción de los

tiempos de atención de siete a tres días hábiles y la digitalización del 100 % de los registros de servicio, generando información confiable y trazable.

El análisis de los indicadores de desempeño evidenció una mejora del 30 % en la eficiencia operativa, además de un incremento en la satisfacción del cliente. Estas evidencias confirman la efectividad del enfoque **Lean Six Sigma** y su aplicabilidad en entornos de servicios energéticos. La estandarización de procesos fortaleció la capacitación del personal, redujo los errores operativos y permitió establecer controles para la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

Asimismo, el diseño de la base de datos favoreció la toma de decisiones basada en evidencia, integrando el monitoreo y la atención al cliente bajo un mismo sistema de control. Se concluye que la adopción de metodologías estructuradas como DMAIC representa una herramienta clave para garantizar la sostenibilidad operativa y la competitividad empresarial. Finalmente, se recomienda mantener actualizados los indicadores, realizar auditorías internas periódicas y continuar fortaleciendo la cultura organizacional orientada a la calidad y la satisfacción del cliente.

Bibliografía:

- Abdulla, H., Sleptchenko, A., & Nayfeh, A. (2024). Photovoltaic systems operation and maintenance: A review and future directions. *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 195, 114342.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1364032124000650>
- Antony, J., Snee, R., & Hoerl, R. (2017). Lean Six Sigma: Yesterday, today and tomorrow. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 34(7), 1073–1093.
https://www.researchgate.net/publication/319183983_Lean_Six_Sigma_Yesterday_Today_and_Tomorrow
- Breyfogle, F. W. (2003). *Implementing Six Sigma: Smarter solutions using statistical methods* (2nd ed.). Wiley. <https://share.google/mUoyKpizJH3snkD6p>
- ClicData. (2024). Call center monitoring: Secrets to superior customer experience.
<https://www.clicdata.com/blog/call-center-monitoring/>
- CX Today. (2025, March 21). What is contact center call monitoring, & how does it work?
<https://www.cxtoday.com/workforce-engagement-management/what-is-contact-center-call-monitoring-how-does-it-work/>
- Cyara. (2024). Customer experience monitoring – CX assurance solutions.
<https://cyara.com/solutions/customer-experience-monitoring/>

- Garza-Reyes, J. A. (2021). A Six-Sigma DMAIC approach to improve the sales process of a technology start-up. University of Derby Repository. <https://share.google/eV7HMubYP7aKy8S2u>
- George, M. L. (2003). Lean Six Sigma for service: How to use Lean Speed and Six Sigma Quality to improve services and transactions. McGraw-Hill.
https://www.researchgate.net/publication/40945926_Lean_Six_Sigma_for_service_How_to_use_lean_speed_and_Six_Sigma_quality_to_improve_services_and_transactions
- Muraliraj, J., Zailani, S., Kuppusamy, S., & Santha, C. (2018). Annotated methodological review of Lean Six Sigma. *International Journal of Lean Six Sigma*, 9(2), 148–173.
https://www.researchgate.net/publication/321853866_Annotated_methodological_review_of_Lean_Six_Sigma
- Mittal, A., Gupta, P., Kumar, V., & Singh, M. (2023). The performance improvement analysis using Six Sigma DMAIC methodology: A case study. *Heliyon*, 9(5), e15134. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37101477/>
- National Renewable Energy Laboratory. (2025). Spring 2025 solar industry update.
<https://research-hub.nrel.gov/en/publications/spring-2025-solar-industry-update/>
- Laureani, A., & Antony, J. (2017). Leadership and Lean Six Sigma: A systematic literature review. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(1–2), 1–18.
https://www.researchgate.net/publication/313682958_Leadership_and_Lean_Six_Sigma_a_systematic_literature_review
- SQM Group. (2024). FCR metric operating philosophy.
<https://www.sqmgroup.com/resources/library/blog/fcr-metric-operating-philosophy>
- Ogliari, E., Dolara, A., Mazzeo, D., Manzolini, G., & Leva, S. (2023). Bifacial and monofacial PV systems performance assessment based on IEC 61724-1 standard. *IEEE Journal of Photovoltaics*, 13(5), 756–763.
<https://re.public.polimi.it/retrieve/8f4c1b5c-ae62-4a74-b94b-207b7d850a51/10197625.pdf> https://www.researchgate.net/publication/372795979_Bifacial_and_Monofacial_PV_Systems_Performance_Assessment_Based_on_IEC_61724-1_Standard
- Zendesk. (s.f.). *Tiempo de respuesta al cliente*. Obtenido de Zendesk:
<https://www.zendesk.com.mx/blog/tiempo-de-respuesta/>

REVISTA DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA JUSTO SIERRA

JULIO-DICIEMBRE 2025

ISSN DIGITAL

	PRESENTACIÓN
Darwin de Jesús Chi Moreno	
	ARTÍCULOS
Luis David Benítez Tamay María Monserrat Contreras López María José del Carmen López Cobos Javier Alejandro Molina Rodríguez Mario Alberto Fuentes Soberanis	Impacto de la propuesta de implementación de la NOM-026-STPS-2008 para la prevención de riesgos de seguridad e higiene con base a las señaléticas en el Instituto Tecnológico de Campeche.
Brayan David Ceballos Ruiz Melva Soledad Chi López Martín Sebastián Canul Brito Felipe Arturo Leyva Cruz Javier Chacha Coto	Análisis de impacto de un programa de mantenimiento preventivo en la Empresa Hielera San Bartolo, Lerma, Campeche.
Mirna Irene Cervera Sabido Rosario de Fátima Suárez Améndola Humberto Cervera Pali Cristian Soler González Ligia Marina Pech Canul	Evaluando la usabilidad del módulo de Tutorías del Sistema Integral de Información.
Javier Chacha Coto Fernando Enrique Vela León Abelardo Jesús Zavala-Kú Dayanara Eugenia Domínguez Pech Emmanuel Arcángel Chacha Hernández	Evaluación del impacto de las políticas de seguridad y salud ocupacional en eficiencia operativa y la productividad de los establecimientos del sector restaurantero en Campeche.
Mario Ben-Hur Chuc Armendariz Felipe de Jesús González Rodríguez Marlene Méndez Moreno Wendy Argentina de Jesús Cetina López	Incorporación del lixiviado de lombriz como bioinsumo para mejorar la eficiencia productiva y la sostenibilidad en la agroindustria del maíz criollo.

Abimael Bacab Keb	
Jesús Ramón Cob Cantú Carlos Antonio González Flores Jorge Ivan Burgos Mass María Guadalupe Vallejos Dzib Jesús Rafael Tzeek Ac	Modelado teórico-computacional del voltaje generado por una planta mediante Inteligencia Artificial basada en regresión lineal.
Karel Dareysa De la luz Garcia María Lazaletth Trejo Chi Cristel Margarita Moo López Fernando Enrique Vela León Yeshua Alberto Del Valle Zapata	Análisis de la propuesta de implementación de la NOM-017-STPS-2024 en la empresa PATSA, para la disminución de riesgos laborales y el uso adecuado en Equipos de Protección Personal (EPP).
Claudia Paola Espinosa Venegas, María Jimena Sánchez Chérrez y Roger Manuel Sánchez Parrao.	Implementación de Proyecto DMAIC para mejora de Eficiencia Operativa en Centro de Monitoreo con Enfoque de Servicio al Cliente para Empresa de Tecnología Solar.